

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

**DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL  
BOGOTÁ, 2020**

## **INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

Las QRSF son un conjunto o tipo comunicados que llegan a la entidad y en los cuales los usuarios pueden expresar su inconformidad de la atención recibida, pueden quejarse de un funcionario o procedimiento, hacer sugerencias, enviar felicitaciones o realizar denuncias. La definición de cada uno es el 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, incluidos 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 2020**

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones allegadas a la entidad, para el periodo comprendido entre el 1° de abril y 30 de junio de 2020 fue de 306 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera.

Gráfica 1: QRSF recibidas en el segundo trimestre de 2020



De la gráfica anterior se puede observar que el 97.7% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas, en su mayoría por la excelente atención recibida por parte de los gestores digitales quienes en medio de la contingencia han brindado a sus comunidades y usuarios números de contactos para continuar sus asesorías de modo remoto, la facilidad en el manejo de la plataforma Te Resuelvo, manejo de los temas y soluciones en primer contacto, indica que se está brindando un trato más ameno y cálido al ciudadano y el servicio al ciudadano se ha podido seguir realizando.

El 2.3% restante, está asociado con una sugerencia interpuesta y 6 quejas, las cuales se detallan a continuación.

### Motivo de la queja y sugerencias

Durante el segundo trimestre de 2020 se presentó seis (6) queja y una (1) sugerencias. 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 de 2020.

Radicado	Trámite	Dependencia	Tema
20205290383012	QUEJA	Dirección General Territorial	Demora respuesta
20205290398102	QUEJA	Dirección General Territorial	No se comunicaron para videollamada agendada
20205290751462	QUEJA	Dirección General Territorial	Queja contra supuesta funcionaria de la Superservicios

<b>Radicado</b>	<b>Trámite</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Tema</b>
20205290764032	QUEJA	Dirección General Territorial	No se comunicaron para videollamada agendada
20205290840002	QUEJA	Dirección General Territorial	Queja sobre atención de funcionario de la Superservicios
20205290990612	QUEJA	Dirección General Territorial	No le respondieron por el chat de call center
20205291070932	SUGERENCIA	Dirección General Territorial	Complicado diligenciamiento de solicitud

Las quejas y sugerencias 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 inmediatas para prevenir los mismos incidentes.

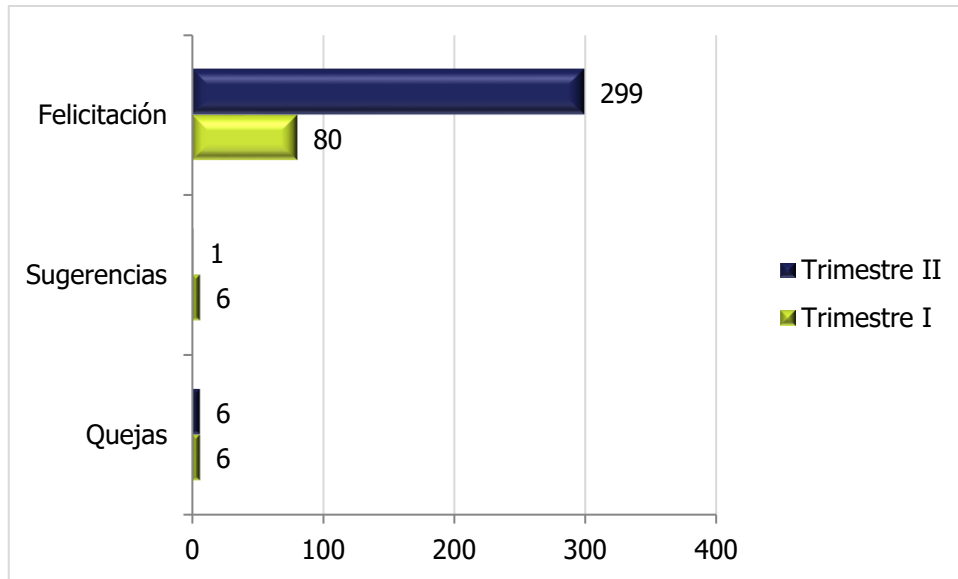
### **Canal de recepción**

El 100% de las QRSF recibidas en el primer trimestre de 2020 se realizó 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.

### **Datos comparativos**

A continuación, se refleja de manera comparativa la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante la vigencia 2020, para cada trimestre.



## ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE ABRIL Y JUNIO DE 2020

<b>No.</b>	<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>RADICADO</b>	<b>FECHA RADICADO</b>
1	FELICITACIÓN	20205290353032	01/04/2020
2	FELICITACIÓN	20205290353852	01/04/2020
3	FELICITACIÓN	20205290353962	01/04/2020
4	FELICITACIÓN	20205290359312	02/04/2020
5	FELICITACIÓN	20205290359412	02/04/2020
6	FELICITACIÓN	20205290359832	02/04/2020
7	FELICITACIÓN	20205290359852	02/04/2020
8	FELICITACIÓN	20205290363042	03/04/2020
9	FELICITACIÓN	20205290363172	03/04/2020
10	FELICITACIÓN	20205290366822	04/04/2020
11	FELICITACIÓN	20205290370192	06/04/2020
12	FELICITACIÓN	20205290370302	06/04/2020
13	FELICITACIÓN	20205290370512	06/04/2020
14	FELICITACIÓN	20205290373062	06/04/2020
15	FELICITACIÓN	20205290383502	07/04/2020
16	FELICITACIÓN	20205290383552	07/04/2020
17	FELICITACIÓN	20205290387562	08/04/2020
18	FELICITACIÓN	20205290387922	08/04/2020
19	FELICITACIÓN	20205290389182	13/04/2020
20	FELICITACIÓN	20205290389762	08/04/2020
21	FELICITACIÓN	20205290389782	08/04/2020
22	FELICITACIÓN	20205290389802	13/04/2020
23	FELICITACIÓN	20205290390382	09/04/2020
24	FELICITACIÓN	20205290390422	09/04/2020
25	FELICITACIÓN	20205290390532	09/04/2020
26	FELICITACIÓN	20205290390552	09/04/2020
27	FELICITACIÓN	20205290390712	09/04/2020
28	FELICITACIÓN	20205290390772	09/04/2020
29	FELICITACIÓN	20205290402782	14/04/2020
30	FELICITACIÓN	20205290402832	14/04/2020
31	FELICITACIÓN	20205290403672	14/04/2020
32	FELICITACIÓN	20205290403802	14/04/2020
33	FELICITACIÓN	20205290403852	14/04/2020
34	FELICITACIÓN	20205290404112	14/04/2020
35	FELICITACIÓN	20205290404122	14/04/2020
36	FELICITACIÓN	20205290404162	14/04/2020
37	FELICITACIÓN	20205290410352	14/04/2020
38	FELICITACIÓN	20205290410452	14/04/2020
39	FELICITACIÓN	20205290410562	14/04/2020
40	FELICITACIÓN	20205290410882	14/04/2020

<b>No.</b>	<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>RADICADO</b>	<b>FECHA RADICADO</b>
41	FELICITACIÓN	20205290410902	14/04/2020
42	FELICITACIÓN	20205290413932	15/04/2020
43	FELICITACIÓN	20205290414292	15/04/2020
44	FELICITACIÓN	20205290414452	15/04/2020
45	FELICITACIÓN	20205290414482	15/04/2020
46	FELICITACIÓN	20205290414942	15/04/2020
47	FELICITACIÓN	20205290416362	15/04/2020
48	FELICITACIÓN	20205290416492	15/04/2020
49	FELICITACIÓN	20205290416582	15/04/2020
50	FELICITACIÓN	20205290416742	15/04/2020
51	FELICITACIÓN	20205290417912	15/04/2020
52	FELICITACIÓN	20205290417932	15/04/2020
53	FELICITACIÓN	20205290426132	16/04/2020
54	FELICITACIÓN	20205290428862	17/04/2020
55	FELICITACIÓN	20205290429132	17/04/2020
56	FELICITACIÓN	20205290432502	17/04/2020
57	FELICITACIÓN	20205290433802	17/04/2020
58	FELICITACIÓN	20205290434312	17/04/2020
59	FELICITACIÓN	20205290434502	17/04/2020
60	FELICITACIÓN	20205290434652	17/04/2020
61	FELICITACIÓN	20205290435072	17/04/2020
62	FELICITACIÓN	20205290435152	17/04/2020
63	FELICITACIÓN	20205290435462	17/04/2020
64	FELICITACIÓN	20205290442152	20/04/2020
65	FELICITACIÓN	20205290442982	20/04/2020
66	FELICITACIÓN	20205290443142	20/04/2020
67	FELICITACIÓN	20205290443212	20/04/2020
68	FELICITACIÓN	20205290444322	20/04/2020
69	FELICITACIÓN	20205290445532	21/04/2020
70	FELICITACIÓN	20205290445872	21/04/2020
71	FELICITACIÓN	20205290449462	21/04/2020
72	FELICITACIÓN	20205290449672	21/04/2020
73	FELICITACIÓN	20205290450132	21/04/2020
74	FELICITACIÓN	20205290451172	21/04/2020
75	FELICITACIÓN	20205290451182	21/04/2020
76	FELICITACIÓN	20205290451442	21/04/2020
77	FELICITACIÓN	20205290451592	21/04/2020
78	FELICITACIÓN	20205290451712	21/04/2020
79	FELICITACIÓN	20205290451782	21/04/2020
80	FELICITACIÓN	20205290451912	21/04/2020
81	FELICITACIÓN	20205290459332	23/04/2020
82	FELICITACIÓN	20205290459972	23/04/2020

<b>No.</b>	<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>RADICADO</b>	<b>FECHA RADICADO</b>
83	FELICITACIÓN	20205290472862	24/04/2020
84	FELICITACIÓN	20205290473072	24/04/2020
85	FELICITACIÓN	20205290473442	24/04/2020
86	FELICITACIÓN	20205290473562	24/04/2020
87	FELICITACIÓN	20205290473622	24/04/2020
88	FELICITACIÓN	20205290473932	24/04/2020
89	FELICITACIÓN	20205290474072	24/04/2020
90	FELICITACIÓN	20205290503782	29/04/2020
91	FELICITACIÓN	20205290503922	29/04/2020
92	FELICITACIÓN	20205290504402	29/04/2020
93	FELICITACIÓN	20205290509892	30/04/2020
94	FELICITACIÓN	20205290509992	30/04/2020
95	FELICITACIÓN	20205290515412	01/05/2020
96	FELICITACIÓN	20205290515432	01/05/2020
97	FELICITACIÓN	20205290515882	01/05/2020
98	FELICITACIÓN	20205290525082	04/05/2020
99	FELICITACIÓN	20205290526592	04/05/2020
100	FELICITACIÓN	20205290526922	04/05/2020
101	FELICITACIÓN	20205290527092	04/05/2020
102	FELICITACIÓN	20205290527272	04/05/2020
103	FELICITACIÓN	20205290527502	04/05/2020
104	FELICITACIÓN	20205290527802	04/05/2020
105	FELICITACIÓN	20205290534272	05/05/2020
106	FELICITACIÓN	20205290534402	05/05/2020
107	FELICITACIÓN	20205290534532	05/05/2020
108	FELICITACIÓN	20205290536352	05/05/2020
109	FELICITACIÓN	20205290537622	05/05/2020
110	FELICITACIÓN	20205290542582	06/05/2020
111	FELICITACIÓN	20205290545112	06/05/2020
112	FELICITACIÓN	20205290549282	07/05/2020
113	FELICITACIÓN	20205290549372	07/05/2020
114	FELICITACIÓN	20205290549522	07/05/2020
115	FELICITACIÓN	20205290553112	08/05/2020
116	FELICITACIÓN	20205290553252	08/05/2020
117	FELICITACIÓN	20205290556012	08/05/2020
118	FELICITACIÓN	20205290556842	08/05/2020
119	FELICITACIÓN	20205290557002	08/05/2020
120	FELICITACIÓN	20205290557072	08/05/2020
121	FELICITACIÓN	20205290557192	08/05/2020
122	FELICITACIÓN	20205290558502	08/05/2020
123	FELICITACIÓN	20205290558622	08/05/2020
124	FELICITACIÓN	20205290558852	08/05/2020



<b>No.</b>	<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>RADICADO</b>	<b>FECHA RADICADO</b>
125	FELICITACIÓN	20205290562862	09/05/2020
126	FELICITACIÓN	20205290562912	09/05/2020
127	FELICITACIÓN	20205290572642	11/05/2020
128	FELICITACIÓN	20205290573082	11/05/2020
129	FELICITACIÓN	20205290573182	11/05/2020
130	FELICITACIÓN	20205290577572	12/05/2020
131	FELICITACIÓN	20205290577922	12/05/2020
132	FELICITACIÓN	20205290578352	12/05/2020
133	FELICITACIÓN	20205290578872	12/05/2020
134	FELICITACIÓN	20205290579172	12/05/2020
135	FELICITACIÓN	20205290587232	13/05/2020
136	FELICITACIÓN	20205290587362	13/05/2020
137	FELICITACIÓN	20205290587742	13/05/2020
138	FELICITACIÓN	20205290588072	13/05/2020
139	FELICITACIÓN	20205290588202	13/05/2020
140	FELICITACIÓN	20205290590972	13/05/2020
141	FELICITACIÓN	20205290600852	14/05/2020
142	FELICITACIÓN	20205290600862	14/05/2020
143	FELICITACIÓN	20205290601172	14/05/2020
144	FELICITACIÓN	20205290601722	14/05/2020
145	FELICITACIÓN	20205290603092	15/05/2020
146	FELICITACIÓN	20205290604722	15/05/2020
147	FELICITACIÓN	20205290604892	15/05/2020
148	FELICITACIÓN	20205290605032	15/05/2020
149	FELICITACIÓN	20205290611022	15/05/2020
150	FELICITACIÓN	20205290611042	15/05/2020
151	FELICITACIÓN	20205290626912	18/05/2020
152	FELICITACIÓN	20205290627612	18/05/2020
153	FELICITACIÓN	20205290628412	18/05/2020
154	FELICITACIÓN	20205290660322	20/05/2020
155	FELICITACIÓN	20205290660402	20/05/2020
156	FELICITACIÓN	20205290660492	20/05/2020
157	FELICITACIÓN	20205290661042	20/05/2020
158	FELICITACIÓN	20205290665112	21/05/2020
159	FELICITACIÓN	20205290669472	21/05/2020
160	FELICITACIÓN	20205290682682	21/05/2020
161	FELICITACIÓN	20205290682792	21/05/2020
162	FELICITACIÓN	20205290682842	21/05/2020
163	FELICITACIÓN	20205290682882	21/05/2020
164	FELICITACIÓN	20205290682902	21/05/2020
165	FELICITACIÓN	20205290739852	26/05/2020
166	FELICITACIÓN	20205290739942	26/05/2020

<b>No.</b>	<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>RADICADO</b>	<b>FECHA RADICADO</b>
167	FELICITACIÓN	20205290740072	26/05/2020
168	FELICITACIÓN	20205290740092	26/05/2020
169	FELICITACIÓN	20205290740232	26/05/2020
170	FELICITACIÓN	20205290740262	26/05/2020
171	FELICITACIÓN	20205290754812	27/05/2020
172	FELICITACIÓN	20205290756232	27/05/2020
173	FELICITACIÓN	20205290756332	27/05/2020
174	FELICITACIÓN	20205290756962	27/05/2020
175	FELICITACIÓN	20205290757022	27/05/2020
176	FELICITACIÓN	20205290757102	27/05/2020
177	FELICITACIÓN	20205290757172	27/05/2020
178	FELICITACIÓN	20205290757212	27/05/2020
179	FELICITACIÓN	20205290757272	27/05/2020
180	FELICITACIÓN	20205290757312	27/05/2020
181	FELICITACIÓN	20205290765672	28/05/2020
182	FELICITACIÓN	20205290771112	28/05/2020
183	FELICITACIÓN	20205290771522	28/05/2020
184	FELICITACIÓN	20205290772932	28/05/2020
185	FELICITACIÓN	20205290772952	28/05/2020
186	FELICITACIÓN	20205290772992	28/05/2020
187	FELICITACIÓN	20205290773002	28/05/2020
188	FELICITACIÓN	20205290773262	28/05/2020
189	FELICITACIÓN	20205290773712	28/05/2020
190	FELICITACIÓN	20205290774162	28/05/2020
191	FELICITACIÓN	20205290774412	28/05/2020
192	FELICITACIÓN	20205290774482	28/05/2020
193	FELICITACIÓN	20205290774532	28/05/2020
194	FELICITACIÓN	20205290777162	29/05/2020
195	FELICITACIÓN	20205290782602	29/05/2020
196	FELICITACIÓN	20205290783322	29/05/2020
197	FELICITACIÓN	20205290784762	29/05/2020
198	FELICITACIÓN	20205290785722	29/05/2020
199	FELICITACIÓN	20205290786142	29/05/2020
200	FELICITACIÓN	20205290793152	31/05/2020
201	FELICITACIÓN	20205290811192	02/06/2020
202	FELICITACIÓN	20205290817432	02/06/2020
203	FELICITACIÓN	20205290840192	03/06/2020
204	FELICITACIÓN	20205290840352	03/06/2020
205	FELICITACIÓN	20205290840742	03/06/2020
206	FELICITACIÓN	20205290840862	03/06/2020
207	FELICITACIÓN	20205290840932	03/06/2020
208	FELICITACIÓN	20205290841032	03/06/2020

<b>No.</b>	<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>RADICADO</b>	<b>FECHA RADICADO</b>
209	FELICITACIÓN	20205290845372	04/06/2020
210	FELICITACIÓN	20205290845762	04/06/2020
211	FELICITACIÓN	20205290854112	04/06/2020
212	FELICITACIÓN	20205290854682	04/06/2020
213	FELICITACIÓN	20205290855122	04/06/2020
214	FELICITACIÓN	20205290855162	04/06/2020
215	FELICITACIÓN	20205290855202	04/06/2020
216	FELICITACIÓN	20205290855822	05/06/2020
217	FELICITACIÓN	20205290856142	05/06/2020
218	FELICITACIÓN	20205290856322	05/06/2020
219	FELICITACIÓN	20205290856422	05/06/2020
220	FELICITACIÓN	20205290862202	05/06/2020
221	FELICITACIÓN	20205290889182	08/06/2020
222	FELICITACIÓN	20205290898352	08/06/2020
223	FELICITACIÓN	20205290898432	08/06/2020
224	FELICITACIÓN	20205290898552	08/06/2020
225	FELICITACIÓN	20205290898802	08/06/2020
226	FELICITACIÓN	20205290898912	08/06/2020
227	FELICITACIÓN	20205290899032	08/06/2020
228	FELICITACIÓN	20205290904552	09/06/2020
229	FELICITACIÓN	20205290904562	09/06/2020
230	FELICITACIÓN	20205290904822	09/06/2020
231	FELICITACIÓN	20205290909532	09/06/2020
232	FELICITACIÓN	20205290915982	09/06/2020
233	FELICITACIÓN	20205290916292	09/06/2020
234	FELICITACIÓN	20205290929062	10/06/2020
235	FELICITACIÓN	20205290929402	10/06/2020
236	FELICITACIÓN	20205290929412	10/06/2020
237	FELICITACIÓN	20205290929842	10/06/2020
238	FELICITACIÓN	20205290934482	11/06/2020
239	FELICITACIÓN	20205290935212	11/06/2020
240	FELICITACIÓN	20205290942042	11/06/2020
241	FELICITACIÓN	20205290942822	11/06/2020
242	FELICITACIÓN	20205290947692	11/06/2020
243	FELICITACIÓN	20205290947782	11/06/2020
244	FELICITACIÓN	20205290947952	11/06/2020
245	FELICITACIÓN	20205290947982	11/06/2020
246	FELICITACIÓN	20205290948992	12/06/2020
247	FELICITACIÓN	20205290949002	12/06/2020
248	FELICITACIÓN	20205290949072	12/06/2020
249	FELICITACIÓN	20205290949252	12/06/2020
250	FELICITACIÓN	20205290952022	12/06/2020

<b>No.</b>	<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>RADICADO</b>	<b>FECHA RADICADO</b>
251	FELICITACIÓN	20205290974342	13/06/2020
252	FELICITACIÓN	20205290990062	16/06/2020
253	FELICITACIÓN	20205290990682	16/06/2020
254	FELICITACIÓN	20205290991512	16/06/2020
255	FELICITACIÓN	20205290992002	16/06/2020
256	FELICITACIÓN	20205290997172	16/06/2020
257	FELICITACIÓN	20205290997212	16/06/2020
258	FELICITACIÓN	20205290997242	16/06/2020
259	FELICITACIÓN	20205291013552	17/06/2020
260	FELICITACIÓN	20205291014372	17/06/2020
261	FELICITACIÓN	20205291015132	17/06/2020
262	FELICITACIÓN	20205291015192	17/06/2020
263	FELICITACIÓN	20205291015222	17/06/2020
264	FELICITACIÓN	20205291031062	18/06/2020
265	FELICITACIÓN	20205291031122	18/06/2020
266	FELICITACIÓN	20205291031162	18/06/2020
267	FELICITACIÓN	20205291039302	19/06/2020
268	FELICITACIÓN	20205291039482	19/06/2020
269	FELICITACIÓN	20205291039762	19/06/2020
270	FELICITACIÓN	20205291040242	19/06/2020
271	FELICITACIÓN	20205291053952	20/06/2020
272	FELICITACIÓN	20205291063792	22/06/2020
273	FELICITACIÓN	20205291067922	23/06/2020
274	FELICITACIÓN	20205291075752	23/06/2020
275	FELICITACIÓN	20205291090852	24/06/2020
276	FELICITACIÓN	20205291091242	24/06/2020
277	FELICITACIÓN	20205291091792	24/06/2020
278	FELICITACIÓN	20205291092632	24/06/2020
279	FELICITACIÓN	20205291096662	24/06/2020
280	FELICITACIÓN	20205291097412	25/06/2020
281	FELICITACIÓN	20205291097462	25/06/2020
282	FELICITACIÓN	20205291097532	25/06/2020
283	FELICITACIÓN	20205291097632	25/06/2020
284	FELICITACIÓN	20205291097732	25/06/2020
285	FELICITACIÓN	20205291098032	25/06/2020
286	FELICITACIÓN	20205291100902	25/06/2020
287	FELICITACIÓN	20205291103572	25/06/2020
288	FELICITACIÓN	20205291103832	25/06/2020
289	FELICITACIÓN	20205291104542	25/06/2020
290	FELICITACIÓN	20205291118932	26/06/2020
291	FELICITACIÓN	20205291126862	26/06/2020
292	FELICITACIÓN	20205291144652	30/06/2020

<b>No.</b>	<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>RADICADO</b>	<b>FECHA RADICADO</b>
293	FELICITACIÓN	20205291144672	30/06/2020
294	FELICITACIÓN	20205291151602	30/06/2020
295	FELICITACIÓN	20205291155522	30/06/2020
296	FELICITACIÓN	20208100169482	20/04/2020
297	FELICITACIÓN	20208100249802	06/06/2020
298	FELICITACIÓN	20208500067372	13/04/2020
299	FELICITACIÓN	20208500092502	15/05/2020
300	QUEJA	20205290383012	07/04/2020
301	QUEJA	20205290398102	13/04/2020
302	QUEJA	20205290751462	27/05/2020
303	QUEJA	20205290764032	28/05/2020
304	QUEJA	20205290840002	03/06/2020
305	QUEJA	20205290990612	16/06/2020
306	SUGERENCIA	20205291070932	23/06/2020