



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME IV TRIMESTRE DE 2018

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

**DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL
DICIEMBRE, 2018**

INTRODUCCIÓN

En el presente documento encontrará información del trámite, recepción y atención de las QRSF por los diferentes canales dispuestos por la entidad para los usuarios y grupos de interés con los que se interactúa, esto con el fin de garantizar el correcto direccionamiento y seguimiento de las mismas, y así poder medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora.

De esta manera, la información dispuesta en este informe, contempla las QRSF recibidas por la entidad durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre del año 2018.

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 es la siguiente:

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.*

Reclamo: *es el 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, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.*

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

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

Denuncia: *es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.*

Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (QRSF) que los ciudadanos formulen, relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad. Son insumo para el continuo mejoramiento en la manera como se presta el servicio público

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Superservicios elabora y publica los informes trimestrales de las QRSF recibidas durante el mismo, en los cuales, además de presentarse de forma cuantitativa, se

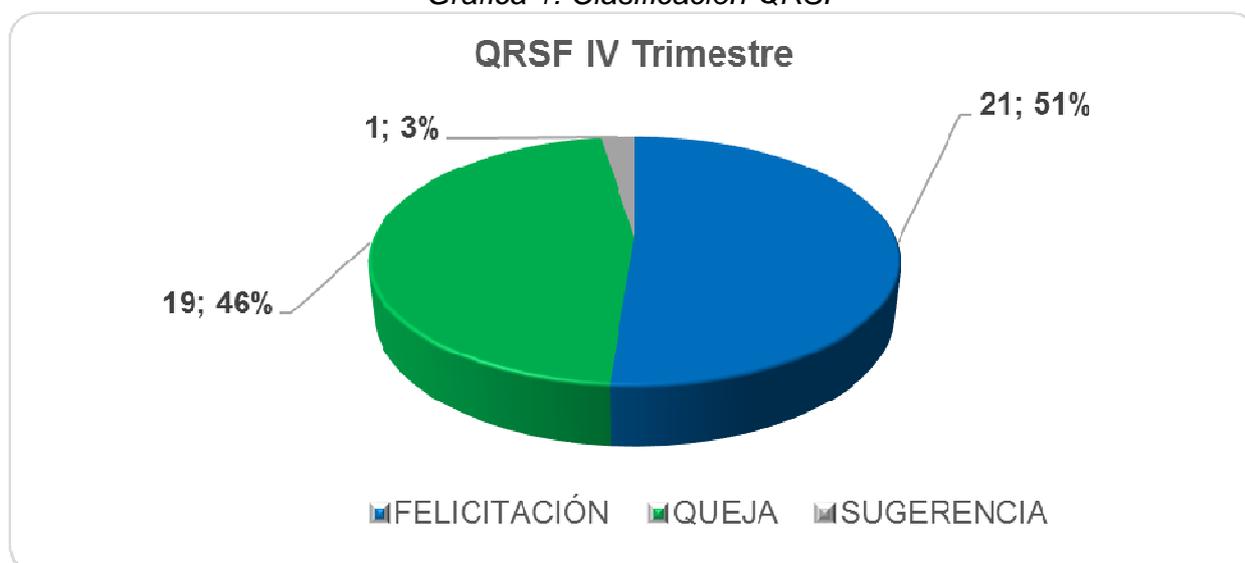
realiza un análisis cualitativo, en el que se analiza y se profundiza para generar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de la Dirección General Territorial, no obstante, la responsabilidad del seguimiento de cada radicado y las medidas pertinentes para el trámite de cada una corresponde a la Dirección Territorial, Jefe, Coordinador, supervisor o área respectiva.

1. QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2018

De acuerdo a lo asignado en el sistema Orfeo, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones allegadas a la entidad, para el período en mención, fueron de cuarenta y uno (41) QRSF.

Gráfica 1: Clasificación QRSF



De la gráfica anterior se puede observar que el 46% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas por la prestación del servicio y la nueva herramienta Te Resuelvo, lo cual infiere que, en la prestación del servicio, para los ciudadanos, se está brindando un trato ameno y cálido, mejorado en cuanto a la atención, celeridad, acceso y claridad de la información.

Se observa en consecuencia, que las acciones tomadas por la entidad para mejorar el

servicio, han dado sus frutos, enfatizados en el servicio al ciudadano, agilizando tiempos y calidad de respuesta.

Sobre las quejas interpuestas, en su mayoría hacen relación a los tiempos de respuesta de los diferentes fallos y a solicitudes de cumplimiento de fallos por parte de las empresas prestadoras.

2. CANAL DE RECEPCIÓN

Con ocasión de la entrada en funcionamiento de la herramienta Te Resuelvo, desde el mes de junio de 2018, las solicitudes se han canalizado por este canal web, permitiendo así tener más control sobre estas; además de esto se puede ver un considerable aumento de las quejas frente a los periodos anteriores. Los Gestores Territoriales, encargados de atender de manera personal a los usuarios, también realizan la radicación de las QRSF a través de Te Resuelvo, lo cual indica que la radicación por ventanilla disminuya considerablemente.

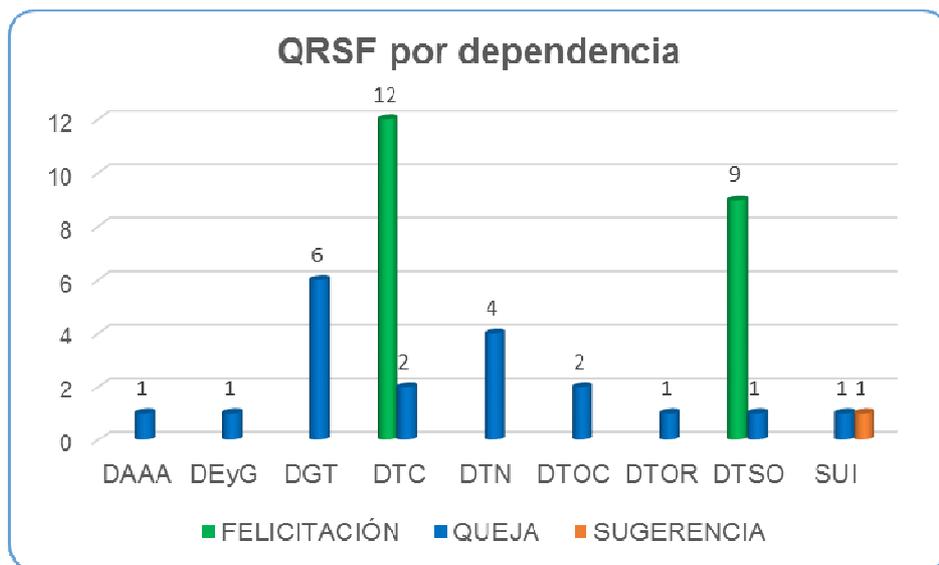
Para el periodo en mención las 41 solicitudes se recibieron a través de la nueva plataforma web Te Resuelvo.

3. DEPENDENCIA

En la siguiente gráfica (gráfica 2) se muestran las QRSF por dependencia a las cuales les fue asignada para el trámite respectivo.

La dependencia que más recibió QRSF en el periodo fue la Dirección Territorial Centro, con 14 radicados, 12 felicitaciones y 2 quejas. Esto se debe a la excelente atención brindada por el personal en los puntos de atención. Le sigue la Dirección Territorial Suoccidente con 10 radicados, 9 felicitaciones y 1 queja, también por la excelente atención a los usuarios. Gráfica 3 y 4.

Gráfica 2: Ciudades de recepción - Felicitaciones



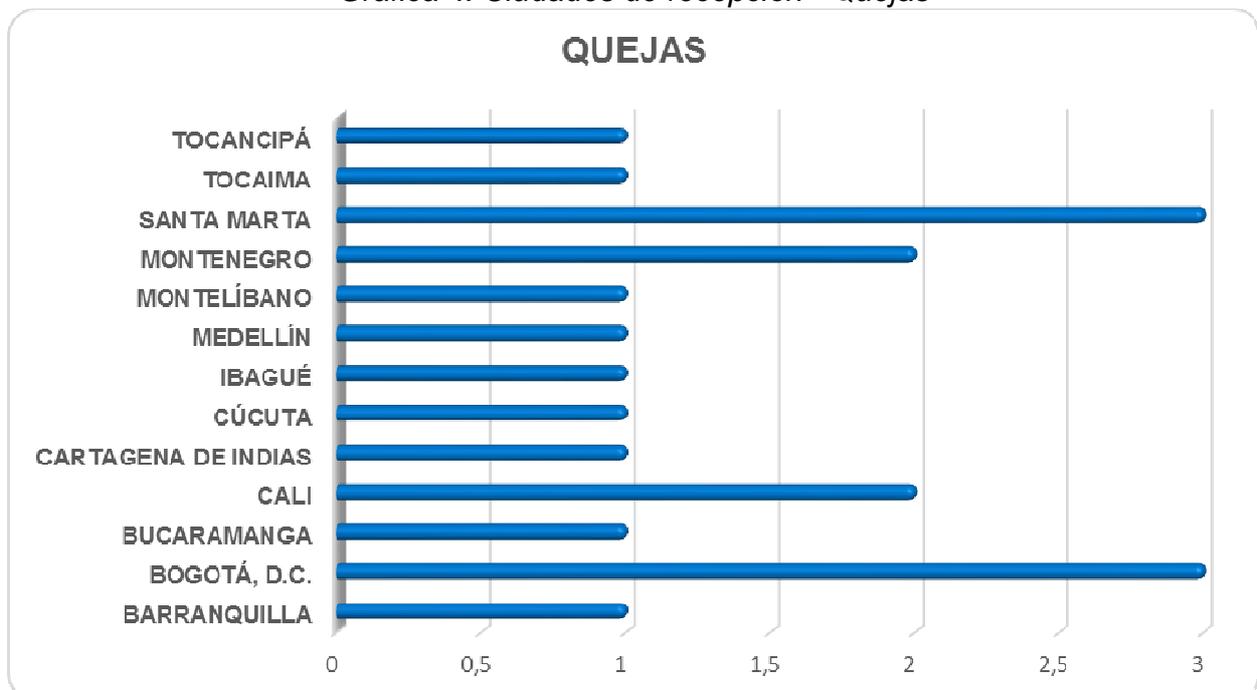
Sobre las quejas recibidas, este periodo presenta casi el doble de casos que en periodos anteriores, pero se debe al registro a través de la plataforma Te Resuelvo. Los casos siguen estando asociados a las demoras en la emisión de respuesta, solicitud de cumplimiento de fallos de las empresas, los cuales no se ven reflejados en los usuarios. Para este periodo hay más quejas en Bogotá, Santa Marta, Cali y Montenegro (Quindío). Gráfica 4.

Se presentó una sugerencia para que sean revisadas con detenimiento las solicitudes y la dependencia que debe emitir respuesta, ya que el caso particular, según menciona el usuario, fue enviado entre dependencias, generando demora en la emisión de la respuesta.

Gráfica 3: Ciudades de recepción - Felicitaciones



Gráfica 4: Ciudades de recepción - Quejas



CONCLUSIONES

En el desarrollo de las actividades de trámite y seguimiento de las QRSF, 2018, la Dirección General Territorial evidenció:

- Se mantiene en proporción la recepción de felicitaciones en la entidad, sin embargo las quejas presentaron casi el doble de la recepción.
- Con la entrada en funcionamiento de la plataforma Te Resuelvo la recepción de QRSF se realiza a través de este canal. Situación que conllevó a la centralización de la recepción de los trámites. Caso puntual las quejas, que duplicaron el número.
- Se realiza monitoreo permanente, así como jornadas de socialización y entrenamiento con los Gestores Territoriales y personal de Call Center sobre servicio al ciudadano y temas jurídicos. Es por esta razón que una de las iniciativas desde la Dirección General Territorial es el reconocimiento del *Gestor del Mes* donde busca motivar a que los colaboradores brinden una mejor atención a nivel nacional. Este reconocimiento se realiza por medio de los canales de la entidad.
- Debido a la creación de tipos documentales en ORFEO para las felicitaciones como radicados de entrada y salida, se puede tener más control en la clasificación de estos trámites.

No.	Radicado entrada	Fecha	Ubicación		Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Canal de atención	Dependencia asignada
			Ciudad	Departamento			
1	20185291252382	30/10/2018	Santa Marta	Magdalena	Queja	Te Resuelvo	DGT
2	20185291242552	28/10/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Queja	Te Resuelvo	DGT
3	20185291242532	28/10/2018	Tocancipá	Cundinamarca	Queja	Te Resuelvo	DTC
4	20185291239722	26/10/2018	Cali	Valle Del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo	DTSO
5	20185291239672	26/10/2018	Cali	Valle Del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo	DTSO
6	20185291233572	25/10/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
7	20185291226872	24/10/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
8	20185291226572	24/10/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
9	20185291223652	23/10/2018	Cartagena De Indias	Bolívar	Queja	Te Resuelvo	DTN
10	20185291214022	22/10/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
11	20185291205752	19/10/2018	Santa Marta	Magdalena	Queja	Te Resuelvo	DTN
12	20185291204352	18/10/2018	Medellín	Antioquia	Queja	Te Resuelvo	DTOC
13	20185291192052	17/10/2018	Santa Marta	Magdalena	Queja	Te Resuelvo	DTN
14	20185291191832	17/10/2018	Ibagué	Tolima	Queja	Te Resuelvo	DGT
15	20185291184812	15/10/2018	Cali	Valle Del Cauca	Queja	Te Resuelvo	DGT
16	20185291182232	12/10/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
17	20185291180552	12/10/2018	Cali	Valle Del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo	DTSO
18	20185291166912	10/10/2018	La Calera	Cundinamarca	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
19	20185291165002	9/10/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Queja	Te Resuelvo	DGT
20	20185291164912	9/10/2018	Tocaima	Cundinamarca	Queja	Te Resuelvo	DEyG
21	20185291160872	9/10/2018	Cali	Valle Del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo	DTSO
22	20185291159902	9/10/2018	Cali	Valle Del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo	DTSO
23	20185291154732	8/10/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Queja	Te Resuelvo	DTC
24	20185291151562	5/10/2018	Cali	Valle Del Cauca	Queja	Te Resuelvo	DTSO

25	20185291149742	5/10/2018	Cali	Valle Del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo	DTSO
26	20185291141492	4/10/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
27	20185291138892	4/10/2018	Barranquilla	Atlántico	Queja	Te Resuelvo	DGT
28	20185291126352	2/10/2018	Cúcuta	Norte De Santander	Queja	Te Resuelvo	SUI
29	20185291125982	2/10/2018	Cúcuta	Norte De Santander	Sugerencia	Te Resuelvo	SUI
30	20185291389222	30/11/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
31	20185291389062	30/11/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
32	20185291366832	26/11/2018	Montelíbano	Córdoba	Queja	Te Resuelvo	DTN
33	20185291359402	23/11/2018	Montenegro	Quindío	Queja	Te Resuelvo	DTOC
34	20185291343662	20/11/2018	Bucaramanga	Santander	Queja	Te Resuelvo	DTOR
35	20185291317752	14/11/2018	Cali	Valle Del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo	DTSO
36	20185291308432	9/11/2018	Cali	Valle Del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo	DTSO
37	20185291283792	6/11/2018	Cali	Valle Del Cauca	Felicitación	Te Resuelvo	DTSO
38	20185291281082	3/11/2018	Sogamoso	Boyacá	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
39	20185291275672	2/11/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo	DTC
40	20185291481832	26/12/2018	Montenegro	Quindío	Queja	Te Resuelvo	DAAA
41	20185291400312	4/12/2018	Bogotá, D.C.	Bogotá, D. C.	Felicitación	Te Resuelvo	DTC