

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

**INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2019 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

**DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL  
BOGOTÁ, 2019**

## **INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2019 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 octubre y diciembre de 2019**

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 1º de octubre y 31 de diciembre de 2019 fue de 274 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera.

Gráfica 1: QRSF recibidas en el cuarto trimestre de 2019



De la gráfica anterior se puede observar que el 95.6% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas, en su mayoría por la excelente atención de los Gestores en los Puntos de Atención Superservicios, además de conocimiento y manejo de los temas y soluciones en primer contacto, lo cual indica que se está brindando un trato más ameno y cálido al ciudadano.

También, las felicitaciones están asociadas a la apertura de más puntos de atención de la Superservicios, como lo son las oficinas digitales, mejorando en cuanto al acceso y claridad de la información.

El 4.45% restante, está asociado con quejas y sugerencias interpuestas por los usuarios, las cuales se detallan más adelante.

### **Motivos de las quejas y sugerencias**

Durante el cuarto trimestre de 2019 los usuarios presentaron 8 quejas y 4 sugerencia, en donde uno de los temas en común es la demora en las respuestas de las peticiones, así como la atención directa de los gestores territoriales y personal de Call Center.

El motivo detallado se ve en la siguiente tabla.

Tabla 1: Motivos de las quejas y sugerencias presentadas en la SSPD durante el tercer 2019

<b>Radicado</b>	<b>Trámite</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Tema</b>
20195291132472	Queja	Dirección Territorial Norte	Demora en respuesta a petición
20195291182562	Queja	Dirección Territorial Norte	Demora en respuesta a petición
20195291229372	Queja	Dirección Territorial Norte	La SSPD no es eficaz, retarda los procesos, no hay solución a los problemas
20195291273482	Sugerencia	Dirección Territorial Oriente	Más oficinas digitales en Cúcuta
20195291280842	Queja	Dirección General Territorial	Mejorar atención en Call Center
20195291281352	Queja	Dirección General Territorial	Mejorar orientaciones
20195291336032	Queja	Dirección Territorial Occidente	Demora en respuesta a petición
20195291408662	Sugerencia	Dirección Territorial Centro	Pocos gestores atendiendo, demora en cada atención
20195291439562	Sugerencia	Dirección Territorial Suroccidente	Mayor difusión de la ubicación de la oficina digital en Palmira
20198000002812	Sugerencia	Dirección General Territorial	Usuario no confía en orientación de Call Center
20198500147782	Queja	Dirección General Territorial	Inconformidad con la atención telefónica en la DTSSO
20198500147912	Queja	Dirección Territorial Suroccidente	Inconformidad con la atención de los abogados en la DTSSO

Las quejas y sugerencias presentadas ante la Superservicios fueron 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 96.35% de las QRSF recibidas en el cuarto trimestre de 2019 se realizó a través de la herramienta digital Te Resuelvo, el 1.09% de manera presencial, el 2.19% por correo electrónico y el 0.36% a través de Call Center.

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.

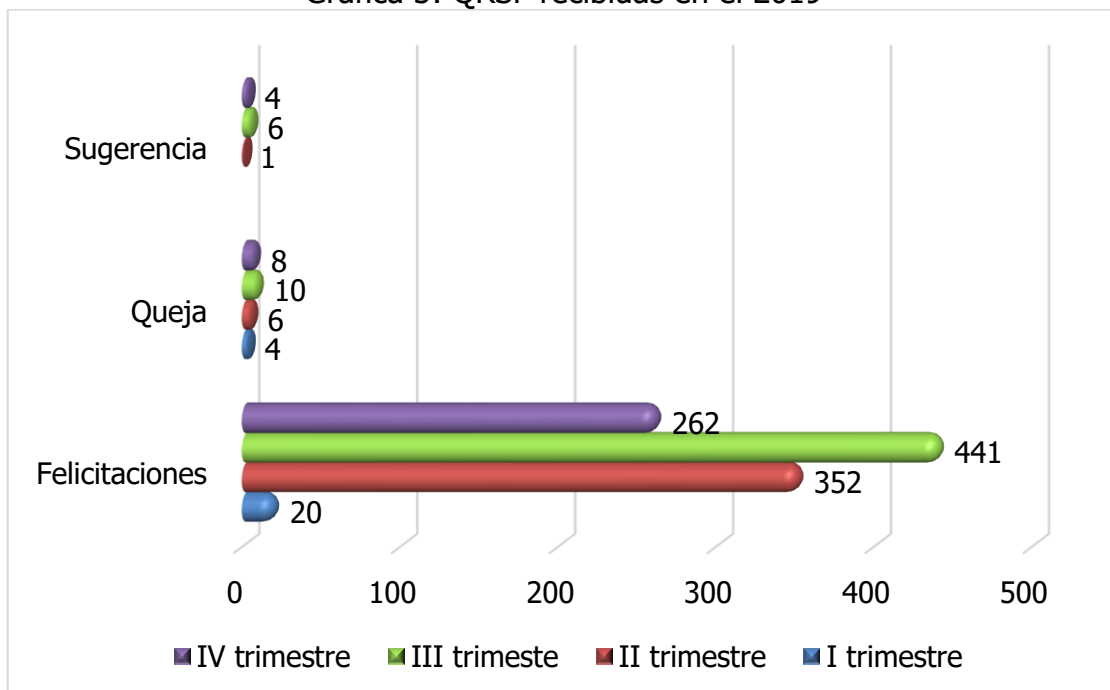
Gráfica 2: Canal de recepción de las QRSF cuarto trimestre 2019



### Datos comparativos

A continuación se refleja de manera comparativa la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante la vigencia 2019.

Gráfica 3: QRSF recibidas en el 2019



## ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2019

<b>Radicado</b>	<b>Trámite</b>	<b>Fecha radicación</b>
20195291097762	Felicitación	01/10/2019
20195291097832	Felicitación	01/10/2019
20195291099502	Felicitación	01/10/2019
20195291101542	Felicitación	01/10/2019
20195291101732	Felicitación	01/10/2019
20195291102662	Felicitación	01/10/2019
20195291104832	Felicitación	02/10/2019
20195291104842	Felicitación	02/10/2019
20195291107212	Felicitación	02/10/2019
20195291111972	Felicitación	03/10/2019
20195291112012	Felicitación	03/10/2019
20195291112082	Felicitación	03/10/2019
20195291112342	Felicitación	03/10/2019
20195291112742	Felicitación	03/10/2019
20195291113762	Felicitación	03/10/2019
20195291113832	Felicitación	03/10/2019
20195291114262	Felicitación	03/10/2019
20195291114322	Felicitación	03/10/2019
20195291114402	Felicitación	03/10/2019
20195291114462	Felicitación	03/10/2019
20195291115052	Felicitación	03/10/2019
20195291115142	Felicitación	03/10/2019
20195291115382	Felicitación	03/10/2019
20195291115422	Felicitación	03/10/2019
20195291115862	Felicitación	03/10/2019
20195291115912	Felicitación	03/10/2019
20195291117332	Felicitación	03/10/2019
20195291119302	Felicitación	04/10/2019
20195291121132	Felicitación	04/10/2019
20195291122812	Felicitación	04/10/2019
20195291122832	Felicitación	04/10/2019
20195291125412	Felicitación	07/10/2019
20195291125512	Felicitación	07/10/2019
20195291127702	Felicitación	07/10/2019
20195291128382	Felicitación	07/10/2019
20195291128762	Felicitación	07/10/2019
20195291128802	Felicitación	07/10/2019

20195291128852	Felicitación	07/10/2019
20195291129082	Felicitación	07/10/2019
20195291132382	Felicitación	08/10/2019
20195291132472	Queja	08/10/2019
20195291132642	Felicitación	08/10/2019
20195291132942	Felicitación	08/10/2019
20195291133072	Felicitación	08/10/2019
20195291135922	Felicitación	08/10/2019
20195291136502	Felicitación	08/10/2019
20195291137122	Felicitación	08/10/2019
20195291137322	Felicitación	08/10/2019
20195291137402	Felicitación	08/10/2019
20195291137452	Felicitación	08/10/2019
20195291137462	Felicitación	08/10/2019
20195291137502	Felicitación	08/10/2019
20195291137672	Felicitación	08/10/2019
20195291140392	Felicitación	09/10/2019
20195291140462	Felicitación	09/10/2019
20195291141682	Felicitación	09/10/2019
20195291141862	Felicitación	09/10/2019
20195291141902	Felicitación	09/10/2019
20195291153122	Felicitación	11/10/2019
20195291153222	Felicitación	11/10/2019
20195291153352	Felicitación	11/10/2019
20195291157082	Felicitación	15/10/2019
20195291157652	Felicitación	15/10/2019
20195291159332	Felicitación	15/10/2019
20195291160532	Felicitación	15/10/2019
20195291161972	Felicitación	15/10/2019
20195291165762	Felicitación	16/10/2019
20195291168332	Felicitación	16/10/2019
20195291169042	Felicitación	16/10/2019
20195291169252	Felicitación	16/10/2019
20195291172212	Felicitación	17/10/2019
20195291172732	Felicitación	17/10/2019
20195291175952	Felicitación	17/10/2019
20195291175972	Felicitación	17/10/2019
20195291176012	Felicitación	17/10/2019
20195291176052	Felicitación	17/10/2019
20195291177622	Felicitación	18/10/2019
20195291177672	Felicitación	18/10/2019

20195291178022	Felicitación	18/10/2019
20195291181732	Felicitación	18/10/2019
20195291181752	Felicitación	18/10/2019
20195291182562	Queja	20/10/2019
20195291183102	Felicitación	21/10/2019
20195291183112	Felicitación	21/10/2019
20195291192252	Felicitación	22/10/2019
20195291195222	Felicitación	22/10/2019
20195291195562	Felicitación	22/10/2019
20195291196182	Felicitación	23/10/2019
20195291197932	Felicitación	23/10/2019
20195291202892	Felicitación	24/10/2019
20195291208652	Felicitación	25/10/2019
20195291208712	Felicitación	25/10/2019
20195291221402	Felicitación	29/10/2019
20195291221472	Felicitación	29/10/2019
20195291226292	Felicitación	29/10/2019
20195291228562	Felicitación	30/10/2019
20195291229192	Felicitación	30/10/2019
20195291229302	Felicitación	30/10/2019
20195291229372	Queja	30/10/2019
20195291229792	Felicitación	30/10/2019
20195291231772	Felicitación	30/10/2019
20195291241112	Felicitación	01/11/2019
20195291244412	Felicitación	01/11/2019
20195291244892	Felicitación	01/11/2019
20195291246132	Felicitación	01/11/2019
20195291255212	Felicitación	06/11/2019
20195291255232	Felicitación	06/11/2019
20195291255272	Felicitación	06/11/2019
20195291256882	Felicitación	06/11/2019
20195291260272	Felicitación	06/11/2019
20195291263192	Felicitación	07/11/2019
20195291263332	Felicitación	07/11/2019
20195291265572	Felicitación	07/11/2019
20195291270272	Felicitación	08/11/2019
20195291270302	Felicitación	08/11/2019
20195291273442	Felicitación	08/11/2019
20195291273462	Felicitación	08/11/2019
20195291273482	Sugerencia	08/11/2019
20195291278732	Felicitación	12/11/2019



20195291280842	Queja	12/11/2019
20195291281352	Queja	12/11/2019
20195291284242	Felicitación	13/11/2019
20195291284882	Felicitación	13/11/2019
20195291292192	Felicitación	14/11/2019
20195291292392	Felicitación	14/11/2019
20195291293172	Felicitación	14/11/2019
20195291293222	Felicitación	14/11/2019
20195291296382	Felicitación	14/11/2019
20195291296432	Felicitación	14/11/2019
20195291296472	Felicitación	14/11/2019
20195291298662	Felicitación	15/11/2019
20195291299722	Felicitación	15/11/2019
20195291300112	Felicitación	15/11/2019
20195291300792	Felicitación	15/11/2019
20195291301852	Felicitación	15/11/2019
20195291301882	Felicitación	15/11/2019
20195291301902	Felicitación	15/11/2019
20195291301932	Felicitación	15/11/2019
20195291301942	Felicitación	15/11/2019
20195291306342	Felicitación	17/11/2019
20195291308952	Felicitación	18/11/2019
20195291314092	Felicitación	19/11/2019
20195291314632	Felicitación	19/11/2019
20195291315522	Felicitación	19/11/2019
20195291315552	Felicitación	19/11/2019
20195291315592	Felicitación	19/11/2019
20195291318552	Felicitación	19/11/2019
20195291318592	Felicitación	19/11/2019
20195291318622	Felicitación	19/11/2019
20195291319122	Felicitación	19/11/2019
20195291319142	Felicitación	19/11/2019
20195291320992	Felicitación	20/11/2019
20195291321012	Felicitación	20/11/2019
20195291321072	Felicitación	20/11/2019
20195291321582	Felicitación	20/11/2019
20195291321662	Felicitación	20/11/2019
20195291321692	Felicitación	20/11/2019
20195291321802	Felicitación	20/11/2019
20195291324042	Felicitación	20/11/2019
20195291324122	Felicitación	20/11/2019

20195291325622	Felicitación	20/11/2019
20195291331102	Felicitación	21/11/2019
20195291331112	Felicitación	21/11/2019
20195291331122	Felicitación	21/11/2019
20195291335372	Felicitación	22/11/2019
20195291335382	Felicitación	22/11/2019
20195291335402	Felicitación	22/11/2019
20195291336032	Queja	24/11/2019
20195291336742	Felicitación	25/11/2019
20195291337632	Felicitación	25/11/2019
20195291338662	Felicitación	25/11/2019
20195291340192	Felicitación	25/11/2019
20195291340542	Felicitación	25/11/2019
20195291342422	Felicitación	25/11/2019
20195291344332	Felicitación	26/11/2019
20195291344352	Felicitación	26/11/2019
20195291347112	Felicitación	26/11/2019
20195291347202	Felicitación	26/11/2019
20195291347262	Felicitación	26/11/2019
20195291348342	Felicitación	26/11/2019
20195291349182	Felicitación	26/11/2019
20195291349212	Felicitación	26/11/2019
20195291349242	Felicitación	26/11/2019
20195291349262	Felicitación	26/11/2019
20195291351202	Felicitación	27/11/2019
20195291351752	Felicitación	27/11/2019
20195291351892	Felicitación	27/11/2019
20195291352072	Felicitación	27/11/2019
20195291352722	Felicitación	27/11/2019
20195291357712	Felicitación	28/11/2019
20195291357892	Felicitación	28/11/2019
20195291358462	Felicitación	28/11/2019
20195291359022	Felicitación	28/11/2019
20195291359052	Felicitación	28/11/2019
20195291360922	Felicitación	28/11/2019
20195291381952	Felicitación	03/12/2019
20195291381972	Felicitación	03/12/2019
20195291382002	Felicitación	03/12/2019
20195291382032	Felicitación	03/12/2019
20195291382052	Felicitación	03/12/2019
20195291384502	Felicitación	03/12/2019

20195291384552	Felicitación	03/12/2019
20195291387972	Felicitación	04/12/2019
20195291388632	Felicitación	04/12/2019
20195291388672	Felicitación	04/12/2019
20195291388712	Felicitación	04/12/2019
20195291394492	Felicitación	05/12/2019
20195291394612	Felicitación	05/12/2019
20195291394632	Felicitación	05/12/2019
20195291402882	Felicitación	06/12/2019
20195291402942	Felicitación	06/12/2019
20195291402952	Felicitación	06/12/2019
20195291404462	Felicitación	06/12/2019
20195291404492	Felicitación	06/12/2019
20195291404502	Felicitación	06/12/2019
20195291404522	Felicitación	06/12/2019
20195291407892	Felicitación	09/12/2019
20195291408662	Sugerencia	09/12/2019
20195291409152	Felicitación	09/12/2019
20195291409412	Felicitación	09/12/2019
20195291409652	Felicitación	09/12/2019
20195291412482	Felicitación	10/12/2019
20195291412502	Felicitación	10/12/2019
20195291415662	Felicitación	10/12/2019
20195291419562	Felicitación	11/12/2019
20195291419602	Felicitación	11/12/2019
20195291420232	Felicitación	11/12/2019
20195291424062	Felicitación	11/12/2019
20195291424102	Felicitación	11/12/2019
20195291424252	Felicitación	11/12/2019
20195291424342	Felicitación	11/12/2019
20195291424362	Felicitación	11/12/2019
20195291424462	Felicitación	11/12/2019
20195291424482	Felicitación	11/12/2019
20195291425092	Felicitación	12/12/2019
20195291425962	Felicitación	12/12/2019
20195291428942	Felicitación	12/12/2019
20195291428982	Felicitación	12/12/2019
20195291428992	Felicitación	12/12/2019
20195291429072	Felicitación	12/12/2019
20195291429092	Felicitación	12/12/2019
20195291429142	Felicitación	12/12/2019

20195291429172	Felicitación	12/12/2019
20195291429222	Felicitación	12/12/2019
20195291429252	Felicitación	12/12/2019
20195291429322	Felicitación	12/12/2019
20195291429382	Felicitación	12/12/2019
20195291430572	Felicitación	12/12/2019
20195291432162	Felicitación	13/12/2019
20195291432182	Felicitación	13/12/2019
20195291433582	Felicitación	13/12/2019
20195291439022	Felicitación	16/12/2019
20195291439562	Sugerencia	16/12/2019
20195291444572	Felicitación	17/12/2019
20195291449212	Felicitación	18/12/2019
20195291450162	Felicitación	18/12/2019
20195291450232	Felicitación	18/12/2019
20195291450342	Felicitación	18/12/2019
20195291453542	Felicitación	19/12/2019
20195291454572	Felicitación	19/12/2019
20195291454832	Felicitación	19/12/2019
20195291454852	Felicitación	19/12/2019
20195291459172	Felicitación	20/12/2019
20195291460272	Felicitación	20/12/2019
20195291460292	Felicitación	20/12/2019
20195291461082	Felicitación	20/12/2019
20195291467362	Felicitación	23/12/2019
20195291467382	Felicitación	23/12/2019
20198000002812	Sugerencia	28/11/2019
20198100570392	Felicitación	02/12/2019
20198100573302	Felicitación	03/12/2019
20198300166572	Felicitación	16/10/2019
20198500147782	Queja	12/11/2019
20198500147912	Queja	12/11/2019