



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME II TRIMESTRE

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

**DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL
JUNIO, 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 abril y junio 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.

QRSF RECIBIDAS ENTRE ABRIL Y JUNIO 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 comprendido entre abril y junio de 2018 fue de diecinueve (19) QRSF, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Tabla No. 1: Total de QRSF recibidas en II trimestre de 2018

No.	Radicado entrada	Ciudad	Tipo de trámite	Radicado respuesta	Canal de atención
1	20185290339072	Bogotá	Queja	20188000564081	Web
2	20185290533232	Bogotá	Queja	20188000813041	Personal
3	20185290545832	Bogotá	Queja	20188001012111	Personal
4	20185290606862	Valledupar	Queja	20188001040701	Te Resuelvo
5	20185290631782	Barranquilla	Queja	20188001063291	Te Resuelvo
6	20188500043182	Cali	Felicitación	20188000563541	Personal
7	20188100113792	Bogotá	Felicitación	20188000630241	Personal
8	20188500052282	Cali	Felicitación	20188000645871	Personal
9	20188500051912	Cali	Felicitación	20188000645971	Personal
10	20188500036112	Cali	Felicitación	20188000682081	Personal
11	20188500036822	Cali	Felicitación	20188000681081	Personal



12	20188100123902	Bogotá	Felicitación	20188000683001	Personal
13	20188500037002	Cali	Felicitación	20188000682561	Personal
14	20185290559792	Ibagué	Felicitación	20188001014411	Te Resuelvo
15	20185290554142	Cali	Felicitación	20188001014351	Te Resuelvo
16	20188100177722	Bogotá	Felicitación	20188001014431	Personal
17	20188200836272	Montería	Felicitación	20188001014451	Personal
18	20185290595712	Pereira	Felicitación	20188001040521	Te Resuelvo
19	20185290635362	Cali	Felicitación	20188001069331	Te Resuelvo

Las diecinueve (19) Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por la entidad, durante el período analizado, fueron clasificados de la siguiente manera:

Gráfica 1: Clasificación QRSF



De la gráfica anterior (gráfica 1) se puede observar que el 74% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas por la prestación del servicio, 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.

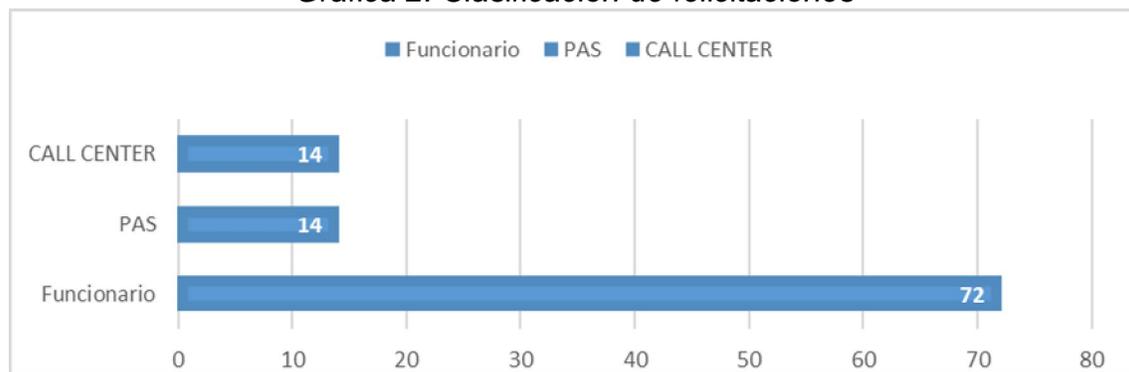
Es de observar las quejas interpuestas, y el aumento presentado de las mismas, lo que lleva a mirar procedimientos y protocolos de atención, en aras de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

➤ FELICITACIONES

En cuanto a las felicitaciones recibidas (14 en total), le fue enviado a través de ORFEO, al respectivo Director Territorial, con informado al PAS, los memorandos No. 20188000056003, 20188000055993, 20188000085453, 20188000085463 y 20188000085473, mediante los cuales se felicita al equipo de colaboradores por las mismas recibidas, y se les motiva a tomar acciones para socializar y potencializar la gestión.

En este sentido las felicitaciones se clasifican así:

Gráfica 2: Clasificación de felicitaciones



Datos expresados en porcentajes

Se observa que el mayor porcentaje son felicitaciones a funcionarios, por su atención y servicio en los puntos, lo que es resultado de la puesta en funcionamiento y capacitación en Servicio al Ciudadano y actualización normativa a todos los gestores que atienden en los Puntos de atención, enfatizando principalmente en la atención al usuario.

➤ **QUEJAS**

En cuanto a las quejas recibidas (5 en total), estas fueron tramitadas por cada una de las áreas competentes, tomando nota para generar una mejora en el servicio; así mismo fue enviada respuesta al usuario mediante radicado de salida a la dirección reportada, y una comunicación interna al área responsable para el seguimiento de la misma, de la siguiente manera.

Tabla No. 2: Quejas recibidas en II trimestre de 2018

Radicado entrada	Ciudad	Radicado respuesta	Canal de atención	Gestión
20185290339072	Bogotá	20188000564081	Web	Queja en contra del Call Center, usuario manifiesta un mal servicio, se requiere al usuario para que allegue datos de hora y/o fecha de la presunta mala atención, paralelo se averigua con el área respectiva, se le recuerda al Call Center la importancia del buen trato frente a los usuarios.
20185290533232	Bogotá	20188000813041	Personal	Se requiere al usuario para ampliar la información.
20185290545832	Bogotá	20188001012111	Personal	Se trabaja con la Plataforma Te Resuelvo, para solucionar el problema. Se verifica el cumplimiento y ajuste en tiempo de lo mismo, se hace un seguimiento permanente.
20185290606862	Valledupar	20188001040701	Te resuelvo	Queja contra Te Resuelvo, se realiza ajuste con el personal que maneja la plataforma para solucionar el problema y la coordinación con el sistema ORFEO, para realizar la sincronización del reporte o generación de certificados de trámites. Se verifica el cumplimiento y ajuste en tiempo de lo mismo.



20185290631782	Barranquilla	20188001063291	Te resuelvo	El usuario inconforme no allega ningún documento o soporte contra quien dirige su petición, razón por la cual se le realiza un requerimiento para que aporte más detalles a su queja, sin obtener respuesta por parte del mismo.
----------------	--------------	----------------	-------------	--

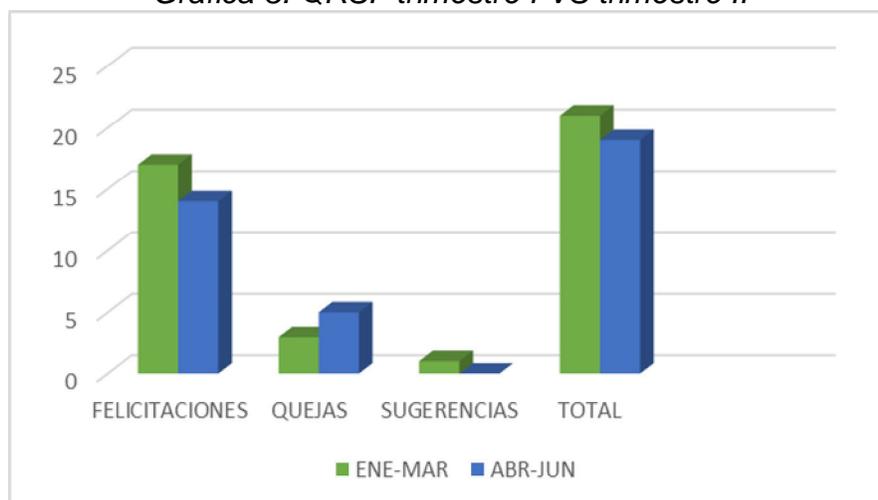
De las quejas recibidas, se remitió respuesta a los usuarios quejosos, en tres de los casos, se les requirió para ampliar la información, pues era muy general su inconformidad, y en aras de brindar una mejor atención y suplir los posibles vacíos se requiere de dicha información que no fue remitida por parte de ellos.

COMPARATIVO

- Período anterior:

Se compara con el período inmediatamente anterior (QRSF entre enero y marzo de 2018), evidenciando disminución del 10%.

Gráfica 3: QRSF trimestre I VS trimestre II

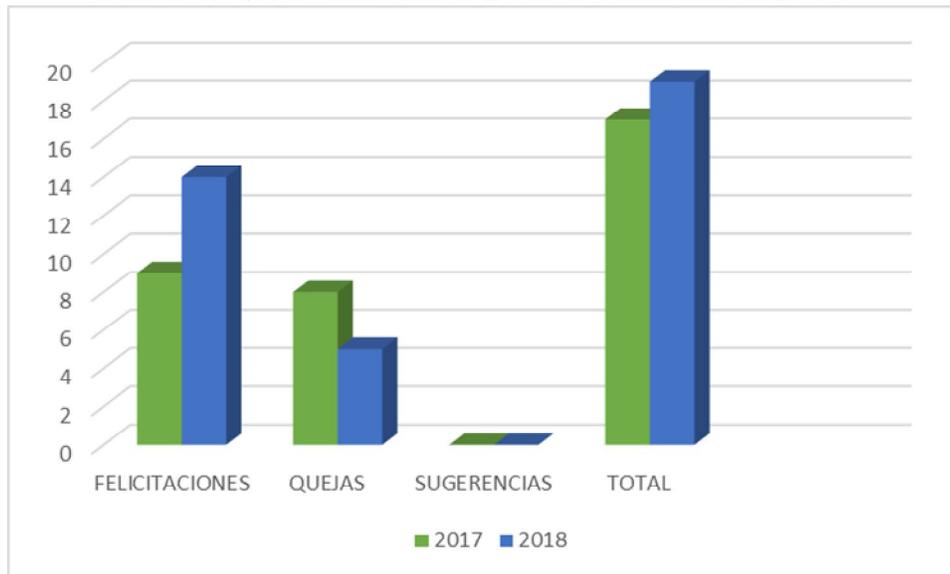




- Mismo período año anterior:

Se recibió el 11% más que en el mismo periodo del año anterior. Se incrementan las felicitaciones y de disminuyen las quejas. Situación positiva para la gestión de la entidad.

Gráfica 4: QRSF trimestre II 2017 VS trimestre II 2018





CONCLUSIONES

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

- Frente al mismo período del año anterior, en comparación, los usuarios aumentaron un 11% la presentación de QRSF.
- Frente al mismo período del año anterior, se redujo la presentación de QUEJAS, por parte de los usuarios en un 35%
- Al realizar un comparativo frente a la respuesta brindada frente a los usuarios y los tiempos de respuesta a los mismos en comparación con el año anterior se observa una disminución en ello, como resultado de las acciones de mejora implementadas para disminuir las QRSF sin respuesta y las de respuesta extemporánea
- La recepción de las QRSF a través de los canales de atención de la Superservicios, represento un 53%, 5% a través del portal web, y desde su período probatorio en mayo 15 la plataforma Te Resuelvo, recibió 32%, lo que muestra que es una herramienta en desarrollo que acerca a los ciudadanos y hace que los trámites sean más agradable y accesible a los usuarios.

Elaboró: Andrés Reyes – Abogado Contratista DGT

