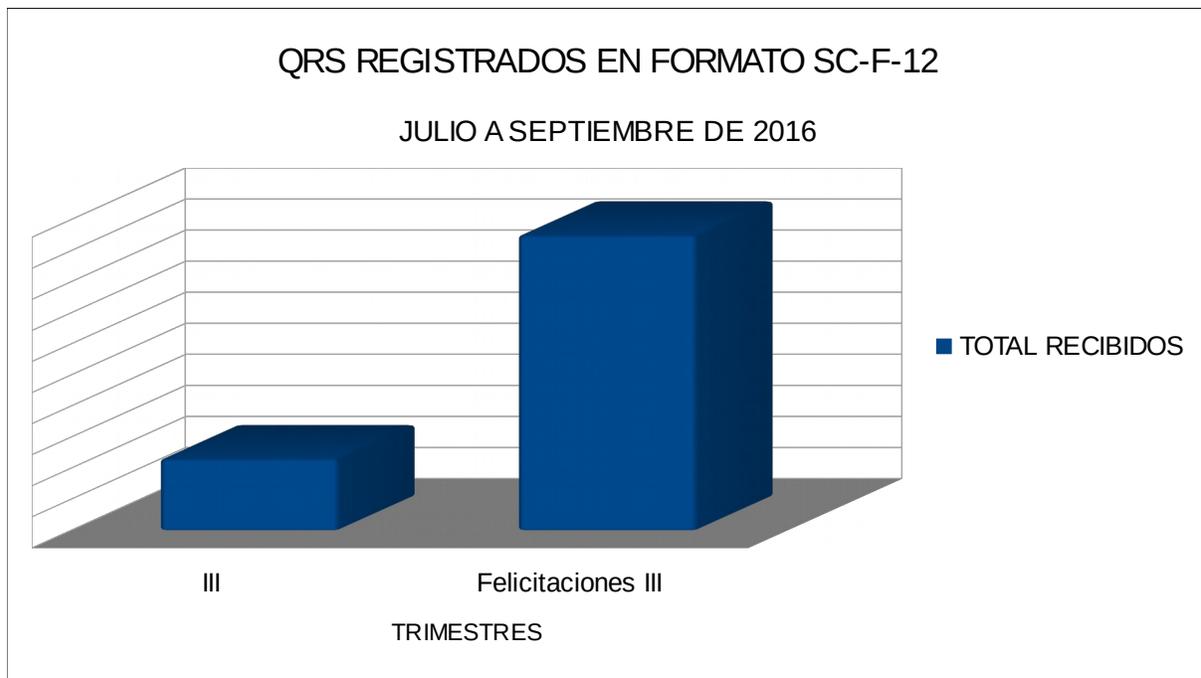


INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (QRS) Y FELICITACIONES

JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016

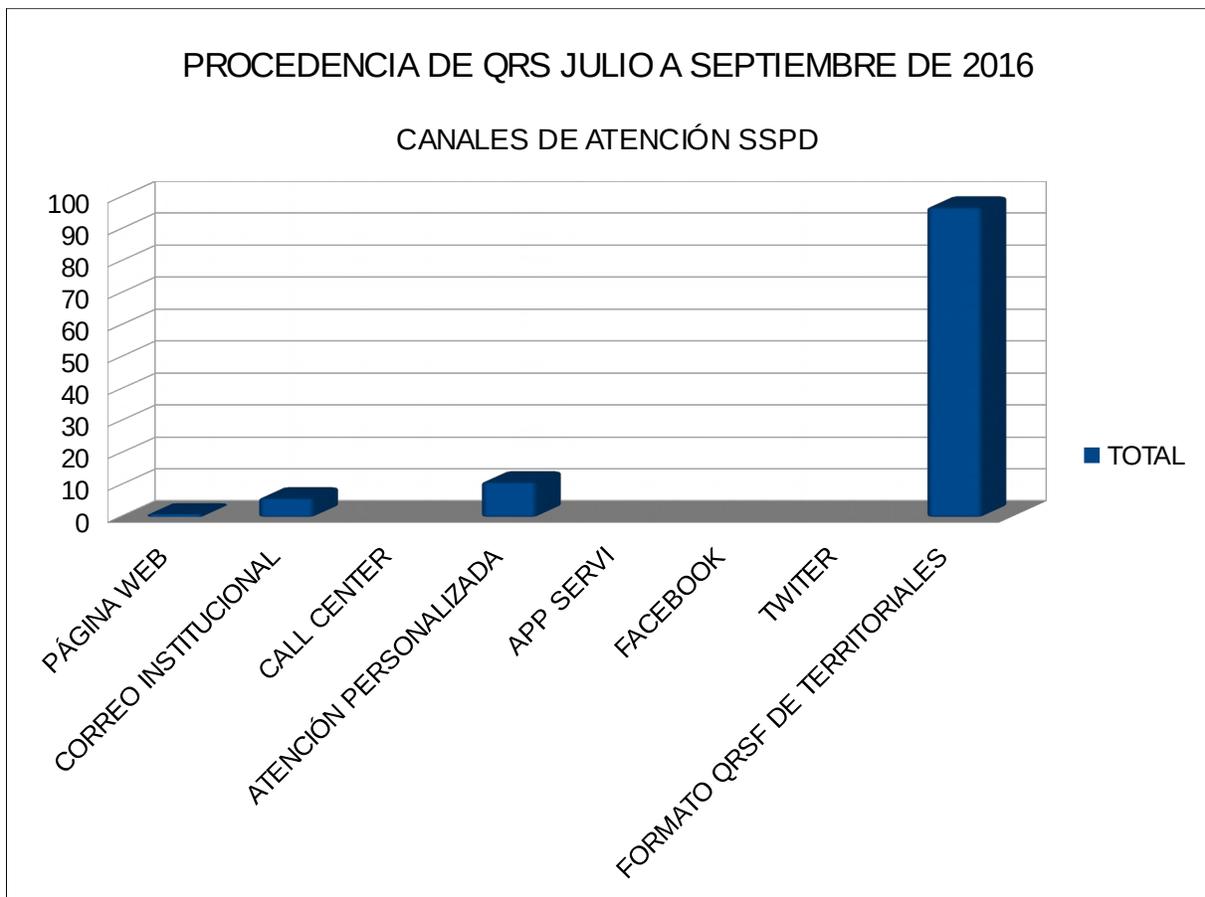
En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Superservicios emite el informe de las QRS recibidas durante el tercer trimestre de 2016, es decir, entre 1 de julio y hasta el 30 de septiembre de 2016; así



TRIMESTRE	QRSF	PORCENTAJE
III	18	15,9%
Felicitaciones III	95	84,10%

TOTAL QRSF TRIMESTRE III	113	100%
---------------------------------	------------	-------------

Según el análisis realizado teniendo en cuenta el formato SIGME de seguimiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SC-F-12, es relevante mencionar que para el trimestre comprendido entre julio a septiembre de 2016 la Superservicios recibió un total de 95 felicitaciones y 18 QRS.

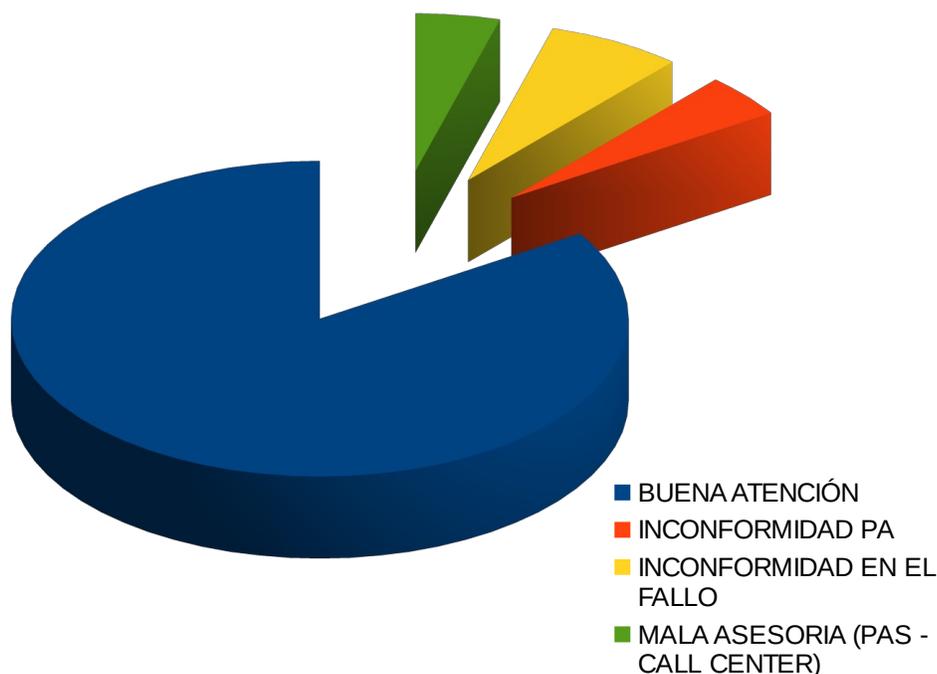


PAGINA WEB	1
CORREO INSTITUCIONAL	6
CALL CENTER	0
ATENCIÓN PERSONALIZADA	10
APP SERVI	0
FACEBOOK	0
TWITER	0
FORMATO QRSF DE TERRITORIALES	96
TOTAL	113

De acuerdo a lo anterior, se puede analizar que la procedencia de QRS y Felicitaciones a través de los canales de atención de la Superservicios se representa un **84,9%** por formato QRSF de Territoriales SC-F-13, el **8,8%** por atención personalizada, **5,3%** por correo electrónico y el **1%** por página WEB.

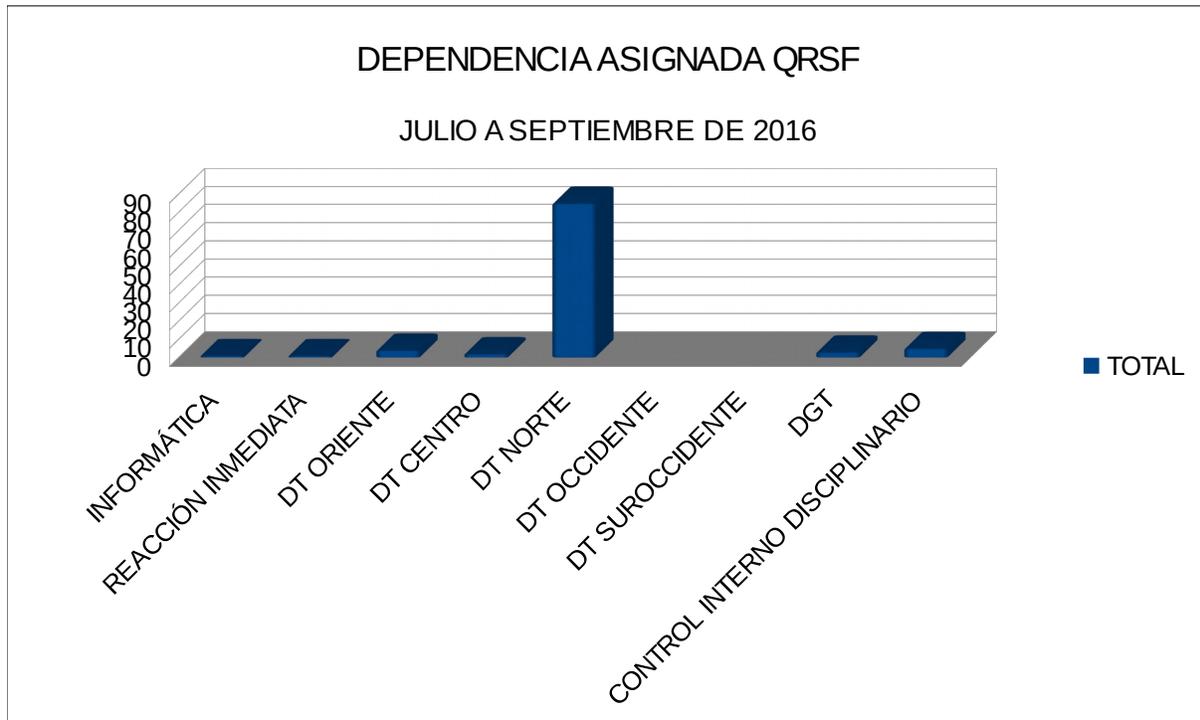
TEMAS DE PROCEDENCIA QRS

JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016



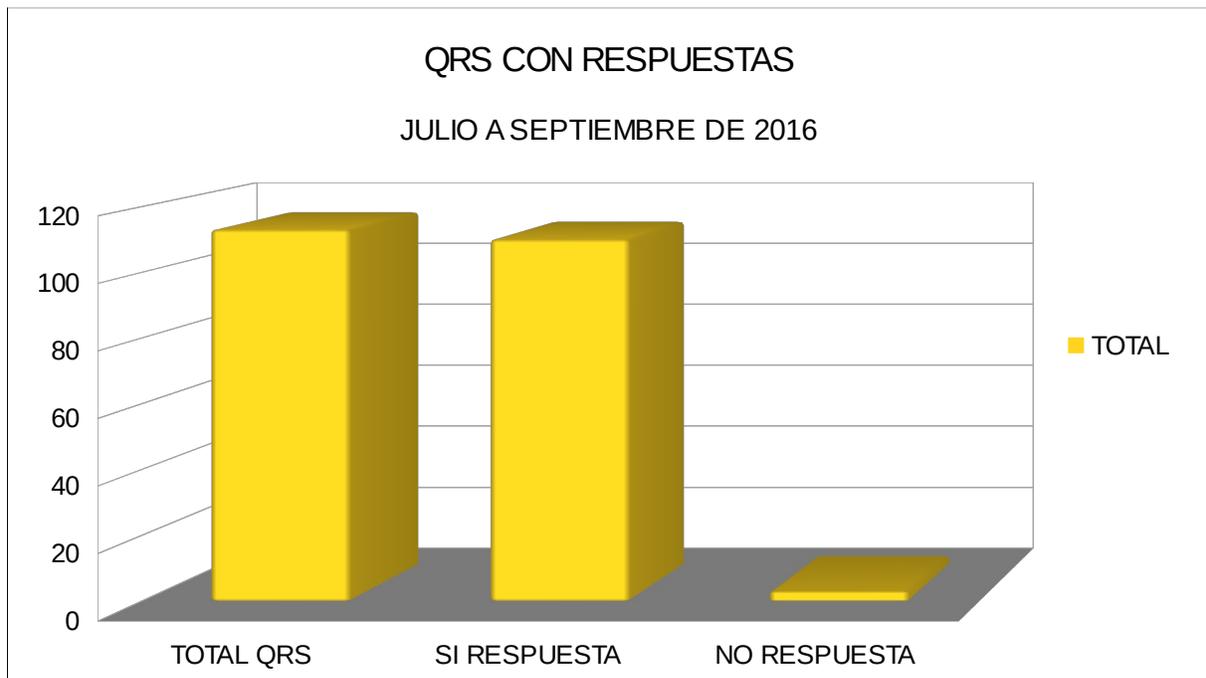
- Buena Atención: 95
- Inconformidad en el procedimiento administrativo: 5
- Inconformidad en el Fallo: 8
- Mala asesoría (PAS - Call Center): 5

La Dirección General Territorial estableció que los temas de procedencia de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) y Felicitaciones, corresponde al **84,0%** (95) por buena atención en los PAS de la Dirección Territorial Norte y Dirección Territorial Centro, el **4,5%** (5) por inconformidad en el procedimiento administrativo de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en los trámites de recurso de apelación (RAP), silencio administrativo positivo (SAP) y recurso de queja (REQ), el **7%** (8) por inconformidad en el fallo de la Superservicios en los trámites de recurso de apelación (RAP) y silencio administrativo positivo (SAP) y el **4,5%** (5) por mala asesoría en el call center y PAS.



ÁREA DESIGNADA	QRSF	PORCENTAJE
INFORMÁTICA	1	0,9%
REACCIÓN INMEDIATA	1	0,9%
DT ORIENTE	3	2,7%
DT CENTRO	2	1,8%
DT NORTE	98	86,7%
DT OCCIDENTE	0	0%
DT SUROCCIDENTE	0	0%
DGT	4	3,5%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	3,5%
TOTAL	113	100%

De acuerdo a la tabla anterior se puede evidenciar que el **91,2%** de QRSF fueron asignadas a las Direcciones Territoriales de Oriente, Centro y Norte siendo la más representativa. Las áreas de informática y Reacción Inmediata representan el **1,8%**. Por último, es de anotar, que el **7%** corresponde a las áreas de Control Interno Disciplinario y la Dirección General Territorial.



Una vez realizado el análisis se evidencia que de **113** QRSF registradas en el formato SIGME de seguimiento de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias (QRS) y Felicitaciones SC-F-12, el **97%** cuentan con respuesta al usuario y el **3%** no tienen respuesta.

Los radicados que no tienen respuesta son los siguientes:

- Radicado NO. 20168400156192, Pertenece al Expediente No. 2015800221700002E, Expediente 2016170070200034E, se solicitó físico, se encuentra en el expediente físico y virtual, se folió. Igualmente en el expediente quedó el radicado informado número 20168400160632 – SE ENCUENTRA EN TRÁMITE ANTE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
- Radicado No. 20165290442112 y 20168200545162 son documentos privados que se encuentran a cargo de Control Interno Disciplinario.

Conclusiones:

1. La Dirección Territorial Norte y Centro representaron el **84,1%** de un total de 95 felicitaciones recibidas a través de los canales de atención de la superservicios, por buena atención en los PAS.
2. La Dirección General Territorial evidenció que para el tercer trimestre del 2016 el porcentaje de QRS fue del **15,9%**, el cual disminuyó en un **54,69%** en comparación al segundo trimestre del año 2016.
3. El canal de atención de la superservicios más utilizado por los usuarios de servicios públicos domiciliarios al interponer una Queja, Reclamación, Sugerencia (QRS) o Felicitación ha sido el formato Sugerencias, Quejas, Reclamos y/o Felicitaciones

SIGME SC-F-013 con un porcentaje del **84,9%** y seguido por el **8,8%** por atención personalizada.

4. Los usuarios de servicios públicos domiciliarios son reiterativos en manifestar su inconformidad en los fallos de la superservicios, debido a que, en el tercer trimestre representó el **7%** de los temas mas frecuentes de Quejas, Reclamos y Sugerencias (QRS).
5. Realizado el análisis de 113 QRSF registradas en el formato SIGME de seguimiento de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias (QRS) y Felicitaciones SC-F-12, el **97%** cuentan con respuesta al usuario y el **3%** no tienen respuesta debido a que se encuentran en el trámite correspondiente de Control Interno Disciplinario.