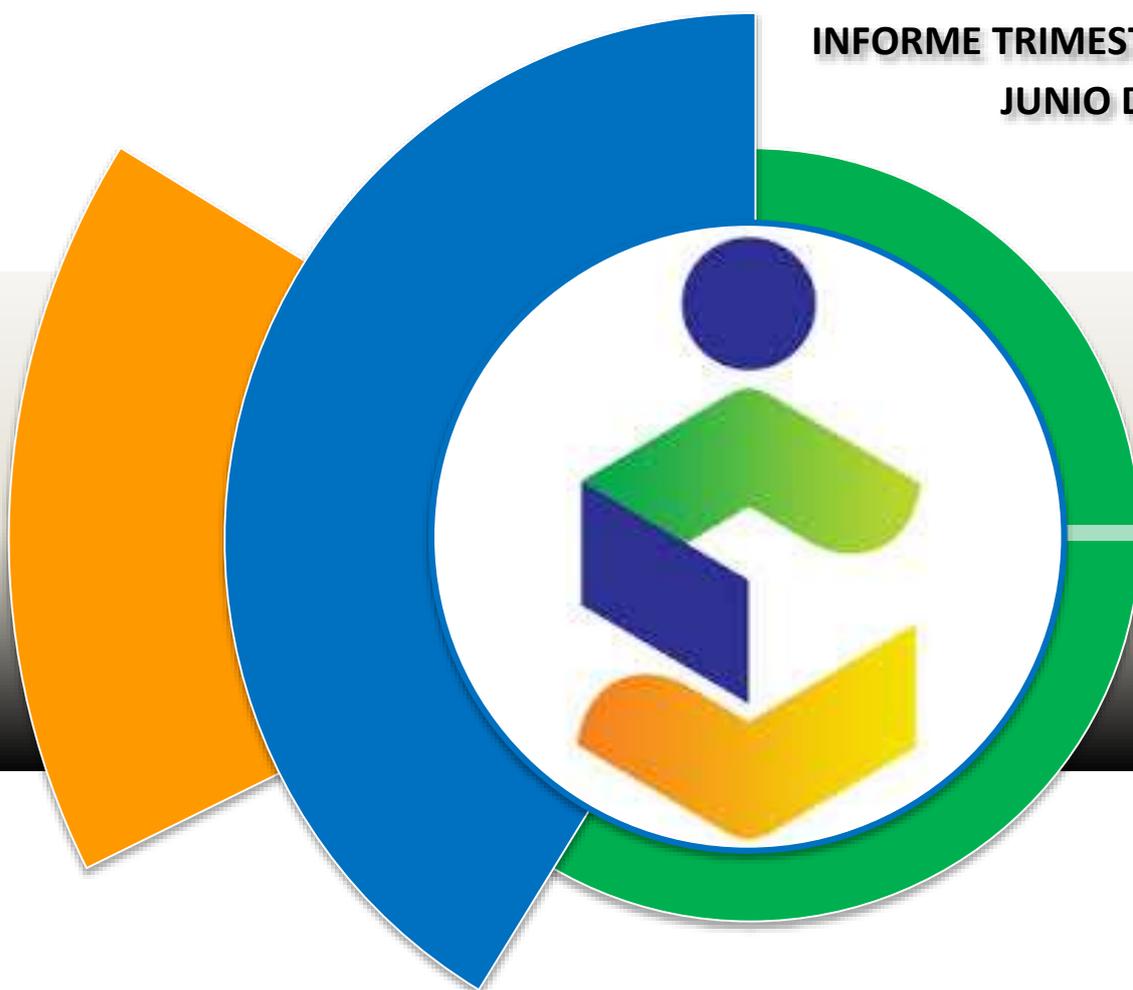




SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

INFORME TRIMESTRAL QRSF ABRIL–
JUNIO DE 2017



DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL



INFORME TRIMESTRAL QRSF ABRIL– JUNIO DE 2017

Introducción

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, 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, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

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, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

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, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.*

Quejas, reclamos y sugerencias (QRS) *relacionadas con el servicio prestado por los servidores públicos de la entidad.*

(SSPD, 2017)

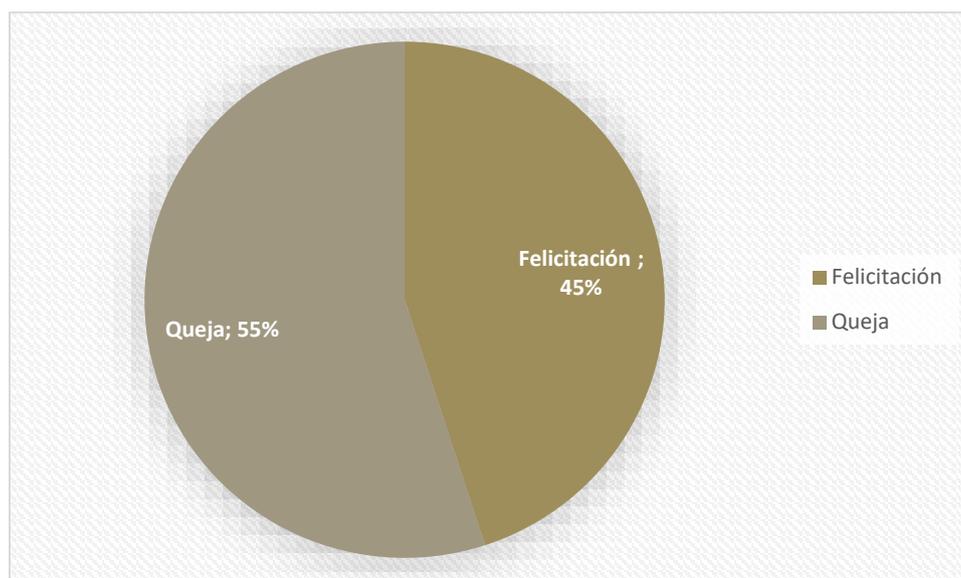
En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Superservicios elabora y pública los informes trimestrales de las QRSF recibidas durante cada trimestre, en los cuales, además de presentarse de forma cuantitativa, se realiza un análisis cualitativo, en el cual se analiza y se profundiza para generar las respectivas conclusiones y recomendaciones.



QRSF recibidas entre abril y junio de 2017

De acuerdo a lo asignado en el sistema Orfeo, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones allegadas a la entidad, para el periodo comprendido entre abril y junio de 2017 fue de 17 QRSF, las cuales se clasificaron así:

Gráfica 1



De la gráfica anterior (gráfica 1) se puede observar que el 55% de las QRSF fueron Quejas, lo cual infiere que la prestación del servicio, para los ciudadanos debe ser mejorado en cuanto a la atención, celeridad y acceso a la información.

En gestión de trámites: La Dirección General Territorial adelanta estrategias para mejorar la prestación del servicio, tales como, gestión de trámites SAP y REP, mediante el cual ha logrado agilizar la respuesta a las reclamaciones reduciendo sus tiempo y aumentando la cantidad de respuestas emitidas; centralización de notificaciones, mediante la cual se ha optimizado la gestión de notificación.

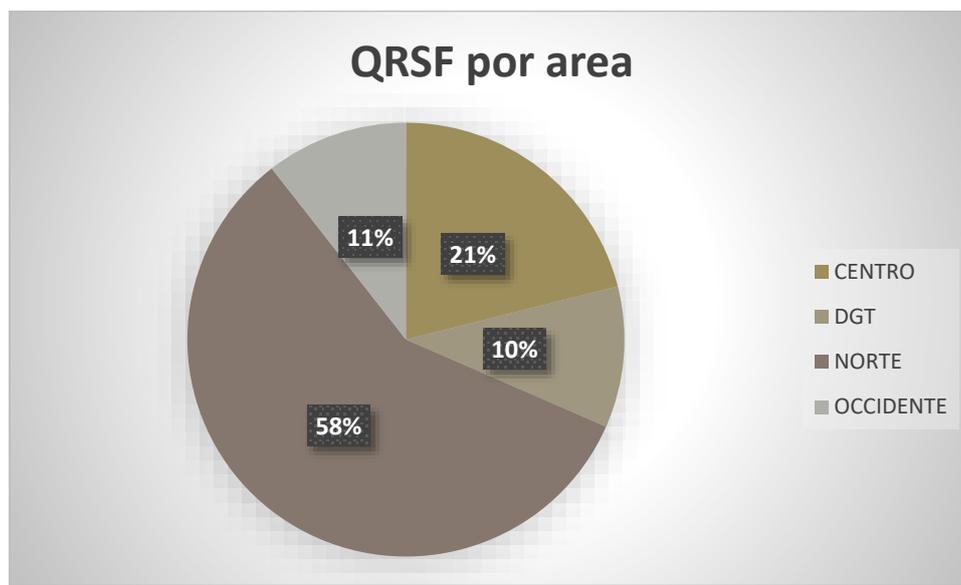
Servicio al ciudadano: Se adelantó capacitación en Servicio al Ciudadano y actualización normativa a todos los gestores que atienden en los Puntos de atención, enfatizando principalmente en la atención al usuario.



QRSF por área

A las áreas a las que le fueron dirigidas las QRSF fue a la Dirección Territorial Norte, seguida de la Dirección Territorial Centro y luego la DGT y la Dirección Territorial Occidente, y por última la Dirección Territorial Oriente.

Gráfica 2.



El total de la información analizada indica que se hace necesario mejorar la atención al usuario en especial en los Puntos de Atención Superservicios -PAS, donde se ha encontrado que las quejas son por la no adecuada atención y por falta de información.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios agradece a los usuarios que se tomaron el tiempo para interponer sus respectivas quejas y felicitaciones, pues gracias a estas lograremos ofrecer un mejor servicio.



Consolidado de QRSF

Tabla 1

Radicado entrada	Ciudad	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Canal de atención		DIRECCIÓN TERRITORIAL
20175290262132	PEREIRA / RISARALDA	Queja	Presencial	Queja del servicio	OCCIDENTE
20175290250282	BOGOTÁ / D.C.	Queja	Presencial	Queja del servicio	CENTRO
20175290257952	BARRANQUILLA / ATLÁNTICO	Queja	Presencial	Queja del servicio	NORTE
20175290279342	BOGOTÁ / D.C.	Queja	Presencial	Queja del servicio	DGT
20178200347782	RIOHACHA / LA GUAJIRA	Felicitación	Presencial	Felicitación a Grupo de atención personalizada ofrecida	NORTE
20175290352522	BOGOTÁ / D.C.	Felicitación	Presencial	Felicitación a Grupo de atención personalizada ofrecida	CENTRO
20175290342282	BOGOTÁ / D.C.	Felicitación	Web	Felicitación a Grupo de atención personalizada ofrecida	CENTRO
20175290330072	BARRANCABERMEJA / SANTANDER	Queja	Presencial	Queja del servicio	NORTE
20178100112582	BOGOTÁ / D.C.	Queja	web	Queja del servicio	CENTRO
20178200498622	MONTERÍA / CÓRDOBA	Felicitación	Presencial	Felicitación a Grupo de atención personalizada ofrecida	NORTE
20178200498632	MONTERÍA / CÓRDOBA	Felicitación	Presencial	Felicitación a Grupo de atención personalizada ofrecida	NORTE
20178200498642	MONTERÍA / CÓRDOBA	Felicitación	Presencial	Felicitación a Grupo de atención personalizada ofrecida	NORTE
20178200498652	MONTERÍA / CÓRDOBA	Felicitación	Presencial	Felicitación a Grupo de atención personalizada ofrecida	NORTE
20178200498662	MONTERÍA / CÓRDOBA	Felicitación	Presencial	Felicitación a Grupo de atención personalizada ofrecida	NORTE
20178200446282	PUERTO COLOMBIA / ATLÁNTICO	Queja	Presencial	Queja del servicio	NORTE
20178200562632	MONTERÍA / CÓRDOBA	Felicitación	Presencial	Felicitación a Grupo de atención personalizada ofrecida	NORTE
20178200498672	MONTERÍA / CÓRDOBA	Queja	Presencial	Queja del servicio	NORTE

Las felicitaciones recibidas fueron incluidas en el expediente y les fue enviado al respectivo Director de área un memorando felicitando al equipo de colaboradores por las felicitaciones recibidas.

En cuanto a las quejas presentadas, estas fueron tramitadas por cada una de las áreas competentes y fue enviada respuesta mediante radicado de salida a la dirección reportada. Ver anexo.