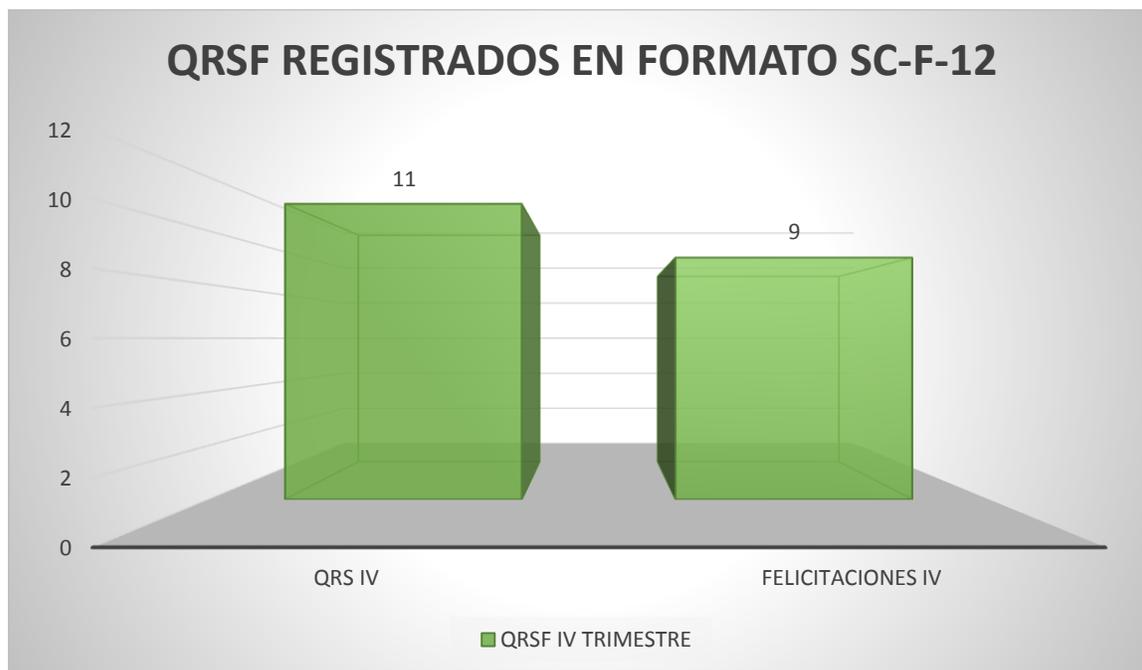


# INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (QRS) Y FELICITACIONES

## OCTUBRE A DICIEMBRE 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 el 1 de octubre y hasta el 31 de diciembre de 2016; así



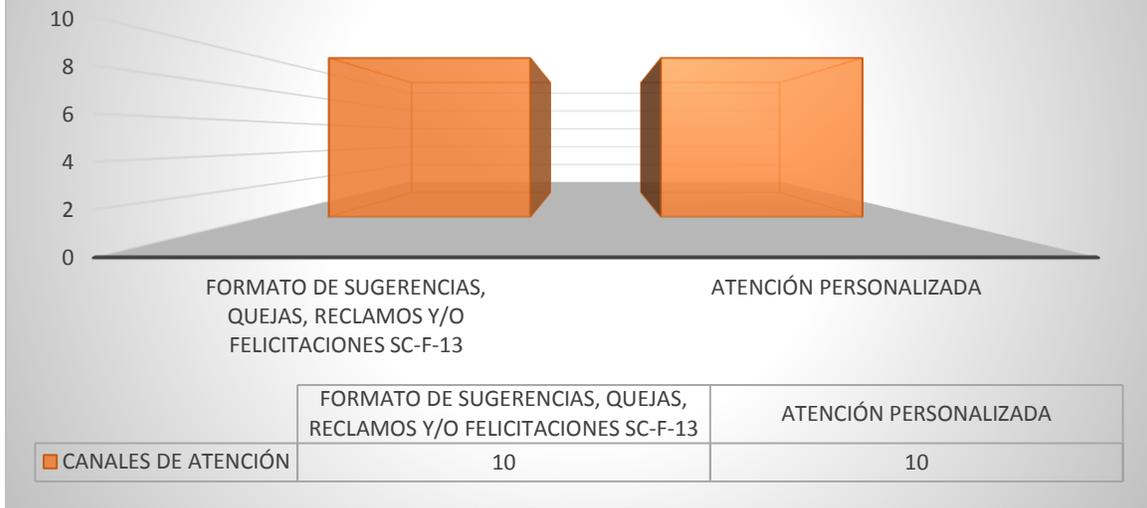
TRIMESTRE	QRSF	PORCENTAJE
IV	11	55%
Felicidades IV	9	45%

<b>TOTAL QRSF TRIMESTRE IV</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>
--------------------------------	-----------	-------------

Según el análisis realizado teniendo en cuenta el formato SIGME de seguimiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades SC-F-12, es relevante mencionar que para el trimestre comprendido entre octubre a diciembre de 2016 la superservicios recibió un total de 9 felicitaciones y 11 QRS.

Por último, la Dirección General Territorial evidenció que los usuarios redujeron en un **82,3%** la presentación y radicación de QRSF en comparación al tercer informe trimestral.

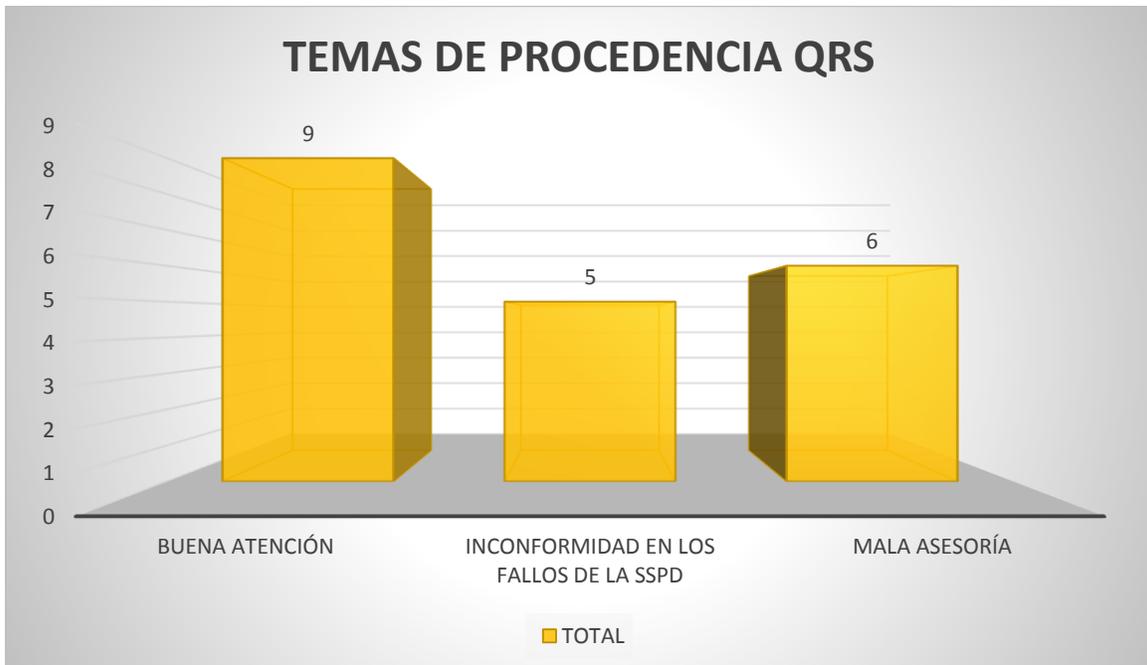
## PROCEDENCIA DE QRSF OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016



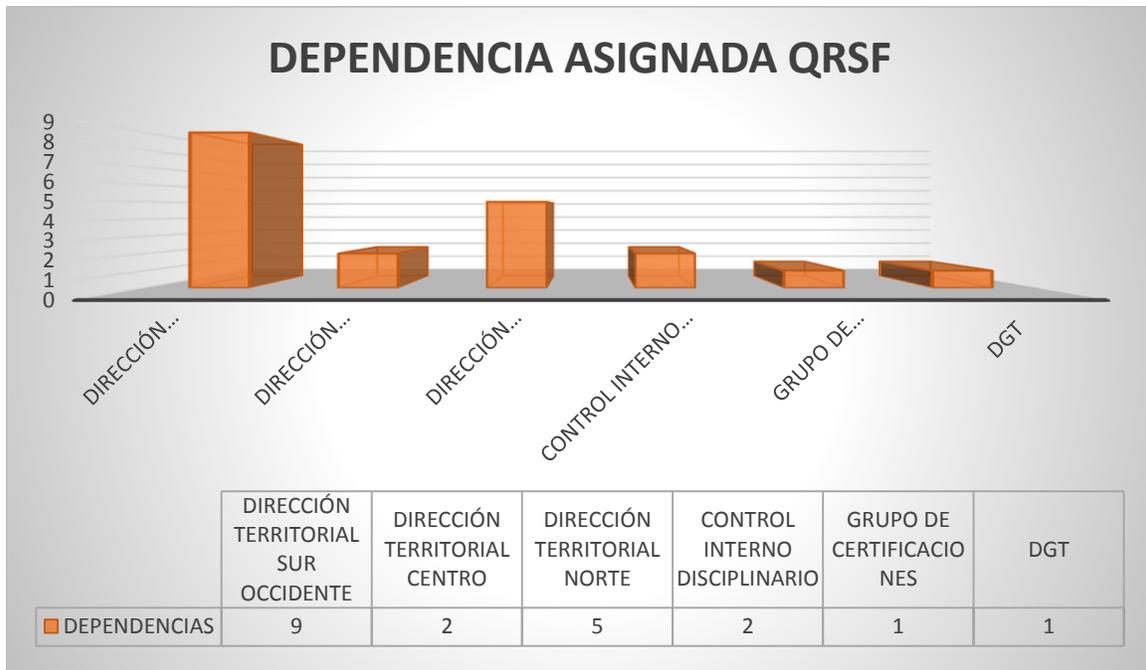
<b>FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y/O FELICITACIONES SC-F-13</b>	10
<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>	10
<b>TOTAL</b>	20

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 **50%** por formato QRSF de Territoriales SC-F-13 y el **50%** por Atención Personalizada.

## TEMAS DE PROCEDENCIA QRS



La Dirección General Territorial estableció que los temas de procedencia de Quejas, Reclamos, Sugerencias (QRS) y Felicitaciones, corresponde al **45%** por buena atención en los PAS de la Dirección Territorial Sur Occidente, el **25%** por inconformidad en los fallos de la superservicios en la Dirección Territorial Norte y en el grupo de Certificaciones y el **30%** por mala asesoría en los PAS de la Dirección Territorial Centro y Norte.



ÁREA DESIGNADA	QRSF	PORCENTAJE
DT SUROCCIDENTE	9	45%
DT CENTRO	2	10%
DT NORTE	5	25%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	10%
GRUPO DE CERTIFICACIONES	1	5%
DGT	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a la tabla anterior se puede evidenciar que el **80%** de QRSF fueron asignados a las Direcciones Territoriales de Sur Occidente, Centro y Norte siendo la más representativa, pero destacando que la DT Sur Occidente obtuvo el **45%** debido sus felicitaciones recibidas por parte de los usuarios. El Grupo de Certificaciones representó el **5%**. Por último, es de anotar, que el **15%** corresponde a las áreas de Control Interno Disciplinario y la Dirección General Territorial.



Una vez realizado el análisis se evidencia que de las **20** QRSF registradas en el formato SIGME de seguimiento de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias (QRS) y Felicitaciones SC-F-12, el **85%** cuentan con respuesta al usuario y el **15%** no tienen respuesta.

Los radicados que no tienen respuesta son los siguientes:

- 20165290798152 (CID)
- 20165290808072 (DTC)
- 20165290764202 (CID)

Se debe aclarar que los radicados mencionados anteriormente se encuentran privados y no se puede comprobar su respuesta a través de nuestro sistema de gestión documental Orfeo. Por último, se encuentran a cargo del área de Control Interno Disciplinario y de la Dirección Territorial Centro.

#### Conclusiones:

1. La Dirección General Territorial evidenció que los usuarios redujeron en un **82,3%** la presentación y radicación de QRSF en comparación al tercer informe trimestral.
2. La Dirección General Territorial analizó que la procedencia de QRS y Felicitaciones a través de los canales de atención de la superservicios, se representó en un **50%** a través del formato QRSF de Territoriales SC-F-13 y el **50%** por Atención Personalizada.
3. La Dirección General Territorial informa que los temas de procedencia de QRSF equivalen a un **25%** por inconformidad en los fallos de la superservicios en la Dirección Territorial Norte y en el grupo de Certificaciones y el **30%** por mala asesoría en los PAS de la Dirección Territorial Centro y Norte.
4. La Dirección General Territorial evidencia que de las **20** QRSF registradas en el formato SIGME de seguimiento de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias (QRS) y Felicitaciones

SC-F-12, el **85%** cuentan con respuesta al usuario y el **15%** no tienen respuesta. Por último, se aclara que el **15%** es debido a que los radicados que no presentan respuesta oportuna es porque se encuentran privados en nuestro sistema de gestión documental Orfeo.