

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO Y LA
GESTIÓN EN TERRITORIO**

BOGOTÁ, Julio de 2022

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF

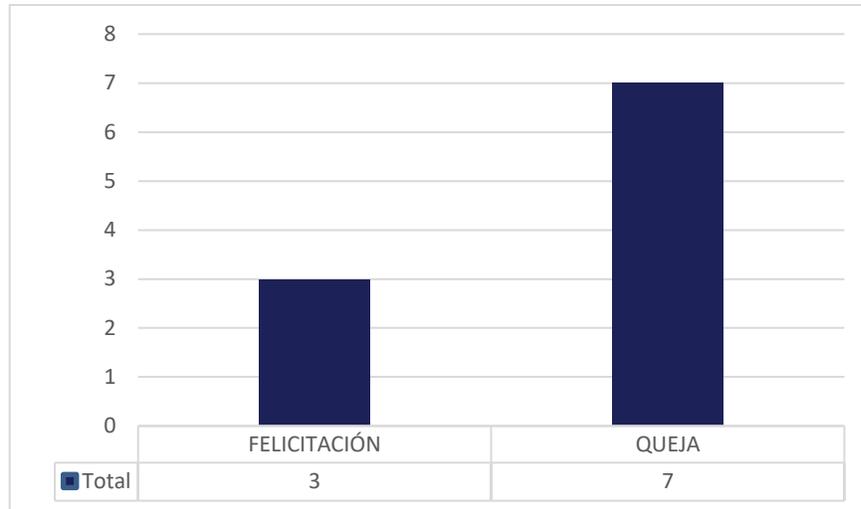
Las QRSF son un conjunto o tipo de comunicados que llegan a la entidad, en los cuales los usuarios pueden expresar su inconformidad en la atención recibida, pueden quejarse de un funcionario o procedimiento, hacer sugerencias, enviar felicitaciones o realizar denuncias. La definición de cada uno es la 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, incluido 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 abril y junio de 2022

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en la entidad para el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2022 fue de 10 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Gráfica 1: QRSF recibidas en el segundo trimestre de 2022



De la gráfica anterior se puede observar que el 30% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas, en su mayoría por la buena gestión y rapidez en la respuesta a radicados invocados por los usuarios y el 70 % corresponde a quejas las cuales se detallan a continuación.

Motivo de las quejas y sugerencias

Durante el segundo trimestre de 2022 se presentaron siete (7) quejas. El motivo detallado se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1: Motivos de las quejas y sugerencias presentadas en la SSPD durante el segundo trimestre 2022

Radicado entrada	Trámite	Dependencia	Tema
20228002280892	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE UN RAP
20225292167922	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	NO ATIENDEN LA LINEA 6913006
20228002103102	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE ASESOR CALL CENTER
20228001870632	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE UN RAP
20228001528792	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE UN RAP

Radicado entrada	Trámite	Dependencia	Tema
20228300784272	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE ASESOR PAS
20228001634122	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE UN REQ

Las quejas presentadas ante la Superservicios son atendidas por las dependencias de competencia, analizando cada una, de tal manera que de ser necesario se revisan los casos o fallos detalladamente y se toman acciones correctivas de forma inmediata para prevenir los mismos incidentes.

Canal de recepción

El 100% de las QRSF recibidas en el segundo trimestre de 2022 se realizaron a través de la herramienta digital Te Resuelvo.

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 o petición en general.

QRFS por Departamento

En el siguiente cuadro se puede observar la distribución de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por Departamento en el país:

Tabla 2: QRSF en la SSPD por Departamento durante el segundo trimestre 2022

Tipo de Trámite / Departamento	Cantidad
Felicitación	3
Atlántico	1
Bogotá D.C.	1
Valle del Cauca	1
Queja	7
Atlántico	1
Bolívar	1
Boyacá	2
Cundinamarca	1
Risaralda	1
Tolima	1
Total general	10

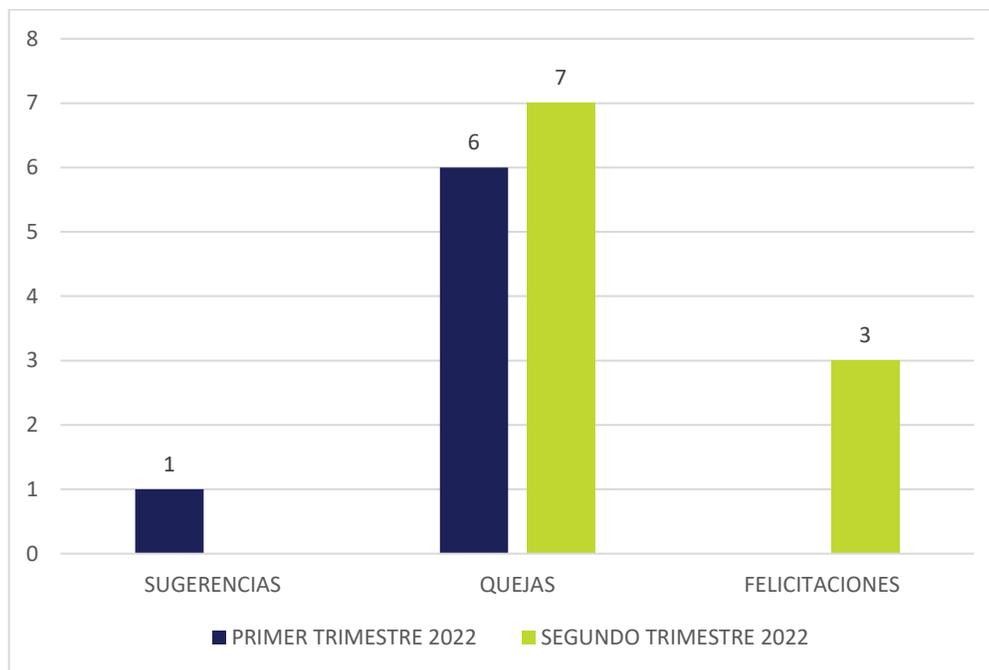
Datos comparativos

A continuación, se refleja de manera comparativa la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante el primer trimestre 2022 vs. segundo trimestre 2022.

Tabla 3: QRSF en la SSPD - Comparativo Trimestral 2022

Tipo	Primer Trimestre 2022	Segundo Trimestre 2022	Total
Sugerencias	1		1
Quejas	6	7	13
Felicitaciones		3	3
Total	7	10	17

Gráfica 2: Comparativo trimestral QRSF



ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE ABRIL Y JUNIO DE 2022

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
1	2	20228002280892	San Sebastián de Mariquita	Tolima	Queja
2	2	20225292167922	Apulo	Cundinamarca	Queja
3	2	20228002103102	Saboyá	Boyacá	Queja
4	2	20228001870632	Cartagena De Indias	Bolívar	Queja
5	2	20228001927402	Barranquilla	Atlántico	Felicitación
6	2	20225290541422	Bogotá. D.C.	Bogotá. D.C.	Felicitación
7	2	20228001634122	Soatá	Boyacá	Queja
8	2	20228300784272	Pereira	Risaralda	Queja
9	2	20225291176002	Palmira	Valle Del Cauca	Felicitación
10	2	20228001528792	Sabanalarga	Atlántico	Queja