

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

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

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

**BOGOTÁ, diciembre de 2022**

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

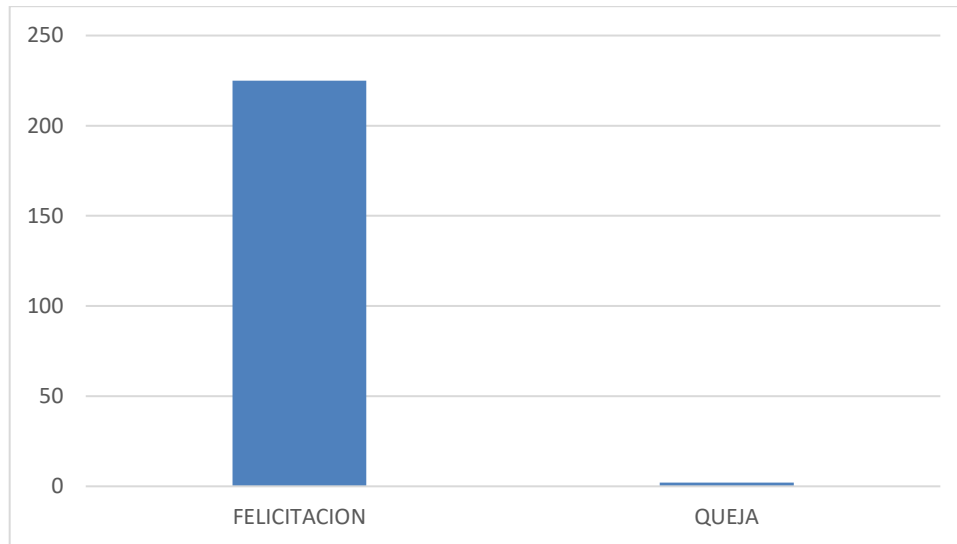
Las QRSF son un conjunto o tipo de comunicados que llegan a la entidad, en los cuales los usuarios pueden expresar su inconformidad en la atención recibida, pueden quejarse de un funcionario o procedimiento, hacer sugerencias, enviar felicitaciones o realizar denuncias. La definición de cada uno es la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

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental CRONOS, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones radicadas en la entidad para el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2022 fue de 227 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Gráfica 1: QRSF recibidas en el cuarto trimestre de 2022



FELICITACION	QUEJA
225	2

De la gráfica anterior se puede observar que el 99 % 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 1 % corresponde a quejas las cuales se detallan a continuación.

### Motivo de las quejas y sugerencias

Durante el cuarto trimestre de 2022 se presentaron siete (2) quejas. El motivo detallado se observa en la siguiente tabla:

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

Radicado entrada	Tramite	Dependencia	Tema
20228004703022	QUEJA	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Mala atención por parte del asesor del PAS
20228004929162	QUEJA	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Mala atención por parte del asesor del PAS

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 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 cuarto 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 cuarto trimestre 2022

<b>Tipo de Trámite / Departamento</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Felicitación</b>	<b>225</b>
Antioquia	1
Atlántico	2
Bolívar	3
Cesar	37
Córdoba	125
Santander	1
Sucre	56
<b>Queja</b>	<b>2</b>
Bogotá. D.C.	2
<b>Total</b>	<b>227</b>

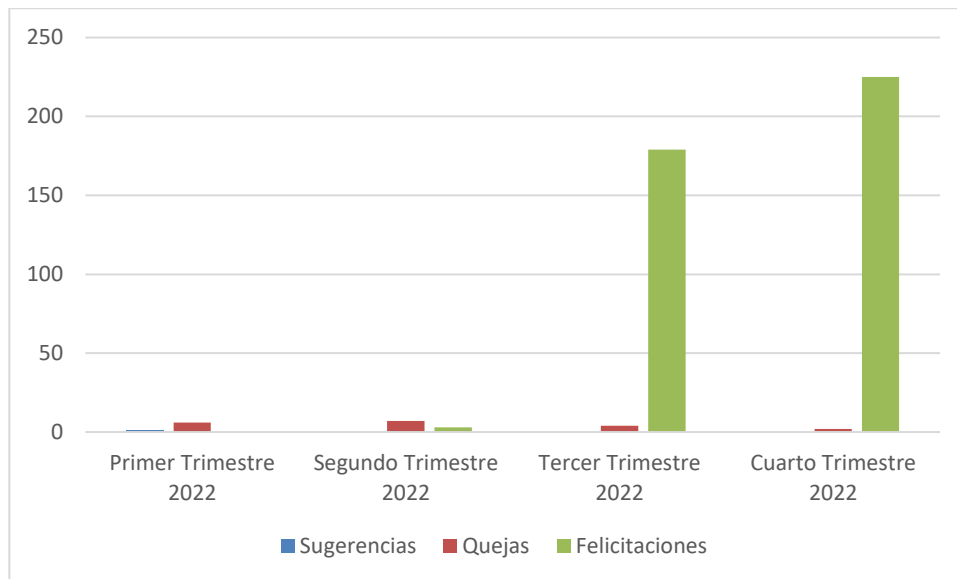
### Datos comparativos

A continuación, se refleja de manera comparativa la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante los cuatro trimestres del 2022.

Tabla 3: QRSF en la SSPD - Comparativo Trimestral 2022

Tipo	Primer Trimestre 2022	Segundo Trimestre 2022	Tercer Trimestre 2022	Cuarto Trimestre 2022	Total
Sugerencias	1				1
Quejas	6	7	4	2	19
Felicitaciones		3	179	225	407
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>183</b>	<b>227</b>	<b>427</b>

Gráfica 2: Comparativo trimestral QRSF



**ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2022**

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
1	4	20228003966602	Corozal	Sucre	Felicitación
2	4	20228003970182	San Marcos	Sucre	Felicitación
3	4	20228003978912	Aguachica	Cesar	Felicitación
4	4	20228003990822	Corozal	Sucre	Felicitación
5	4	20228004033402	Coromora	Santander	Felicitación
6	4	20228004035812	Aguachica	Cesar	Felicitación
7	4	20228004038272	Corozal	Sucre	Felicitación
8	4	20228004043782	Aguachica	Cesar	Felicitación
9	4	20228004069162	San Marcos	Sucre	Felicitación
10	4	20228004069352	San Marcos	Sucre	Felicitación
11	4	20228004084452	Corozal	Sucre	Felicitación
12	4	20228004086532	Aguachica	Cesar	Felicitación
13	4	20228004107722	Sabanalarga	Atlántico	Felicitación
14	4	20228004109192	San Marcos	Sucre	Felicitación
15	4	20228004110212	San Marcos	Sucre	Felicitación
16	4	20228004111612	Aguachica	Cesar	Felicitación
17	4	20228004133762	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
18	4	20228004133902	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
19	4	20228004134112	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
20	4	20228004154632	Sabanalarga	Atlántico	Felicitación
21	4	20228004158382	San Marcos	Sucre	Felicitación
22	4	20228004167802	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
23	4	20228004183482	San Marcos	Sucre	Felicitación
24	4	20228004202512	San Marcos	Sucre	Felicitación
25	4	20228004200302	San Marcos	Sucre	Felicitación
26	4	20228004200342	San Marcos	Sucre	Felicitación
27	4	20228004201862	Bello	Antioquia	Felicitación
28	4	20228004214522	San Marcos	Sucre	Felicitación
29	4	20228004221802	Corozal	Sucre	Felicitación
30	4	20228004222682	Corozal	Sucre	Felicitación
31	4	20228004230922	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación

**ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2022**

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
32	4	20228004230992	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
33	4	20228004231042	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
34	4	20228004231102	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
35	4	20228004231152	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
36	4	20228004234352	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
37	4	20228004234482	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
38	4	20228004234642	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
39	4	20228004236242	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
40	4	20228004236362	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
41	4	20228004236952	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
42	4	20228004237082	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
43	4	20228004237232	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
44	4	20228004237402	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
45	4	20228004237442	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
46	4	20228004237542	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
47	4	20228004237672	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
48	4	20228004237932	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
49	4	20228004238122	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
50	4	20228004238272	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
51	4	20228004238442	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
52	4	20228004238562	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
53	4	20228004238692	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
54	4	20228004239012	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
55	4	20228004241462	Curumani	Cesar	Felicitación
56	4	20228004245512	Corozal	Sucre	Felicitación
57	4	20228004259472	Corozal	Sucre	Felicitación
58	4	20228004245842	Aguachica	Cesar	Felicitación
59	4	20228004246292	Aguachica	Cesar	Felicitación
60	4	20228004247632	Corozal	Sucre	Felicitación
61	4	20228004248542	Aguachica	Cesar	Felicitación
62	4	20228004270672	Aguachica	Cesar	Felicitación
63	4	20228004273092	Aguachica	Cesar	Felicitación
64	4	20228004283232	San Marcos	SUCRE	Felicitación

**ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2022**

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
65	4	20228004283432	San Marcos	SUCRE	Felicitación
66	4	20228004283722	San Marcos	SUCRE	Felicitación
67	4	20228004306852	Corozal	Sucre	Felicitación
68	4	20228004305922	Curumani	Cesar	Felicitación
69	4	20228004305242	Corozal	Sucre	Felicitación
70	4	20228004304612	Corozal	Sucre	Felicitación
71	4	20228004296632	Aguachica	Cesar	Felicitación
72	4	20228004300392	San Marcos	SUCRE	Felicitación
73	4	20228004301072	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
74	4	20228004301252	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
75	4	20228004301302	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
76	4	20228004301342	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
77	4	20228004301382	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
78	4	20228004301422	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
79	4	20228004301492	Soplaviento	Bolívar	Felicitación
80	4	20228004301562	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
81	4	20228004301632	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
82	4	20228004301692	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
83	4	20228004301712	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
84	4	20228004301762	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
85	4	20228004301772	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
86	4	20228004326182	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
87	4	20228004326242	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
88	4	20228004326322	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
89	4	20228004326372	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
90	4	20228004326422	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
91	4	20228004326512	Soplaviento	Bolívar	Felicitación
92	4	20228004326562	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
93	4	20228004326692	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
94	4	20228004326772	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
95	4	20228004326852	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
96	4	20228004326962	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
97	4	20228004327032	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación



**ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2022**

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
98	4	20228004362212	Corozal	Sucre	Felicitación
99	4	20228004371672	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
100	4	20228004371852	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
101	4	20228004371952	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
102	4	20228004372032	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
103	4	20228004372432	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
104	4	20228004372512	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
105	4	20228004372552	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
106	4	20228004372942	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
107	4	20228004373252	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
108	4	20228004373332	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
109	4	20228004373462	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
110	4	20228004373512	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
111	4	20228004373612	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
112	4	20228004373662	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
113	4	20228004373762	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
114	4	20228004373822	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
115	4	20228004373892	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
116	4	20228004374022	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
117	4	20228004374142	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
118	4	20228004374202	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
119	4	20228004431342	Aguachica	Cesar	Felicitación
120	4	20228004428962	Corozal	Sucre	Felicitación
121	4	20228004455022	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
122	4	20228004455152	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
123	4	20228004455192	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
124	4	20228004455332	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
125	4	20228004455512	Soplaviento	Bolívar	Felicitación
126	4	20228004455622	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
127	4	20228004455622	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
128	4	20228004456412	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
129	4	20228004474242	Aguachica	Cesar	Felicitación
130	4	20228004464552	La Gloria	Cesar	Felicitación

**ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2022**

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
131	4	20228004474782	Corozal	Sucre	Felicitación
132	4	20228004475582	Corozal	Sucre	Felicitación
133	4	20228004477412	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
134	4	20228004477582	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
135	4	20228004477672	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
136	4	20228004479712	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
137	4	20228004477782	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
138	4	20228004477802	Corozal	Sucre	Felicitación
139	4	20228004478312	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
140	4	20228004478902	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
141	4	20228004479052	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
142	4	20228004487452	Corozal	Sucre	Felicitación
143	4	20228004488682	San Marcos	SUCRE	Felicitación
144	4	20228004495552	Corozal	Sucre	Felicitación
145	4	20228004495762	Curumani	Cesar	Felicitación
146	4	20228004496942	Corozal	Sucre	Felicitación
147	4	20228004499922	Curumani	Cesar	Felicitación
148	4	20228004521242	Corozal	Sucre	Felicitación
149	4	20228004522862	Corozal	Sucre	Felicitación
150	4	20228004527722	Corozal	Sucre	Felicitación
151	4	20228004525622	Aguachica	Cesar	Felicitación
152	4	20228004552972	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
153	4	20228004553602	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
154	4	20228004553042	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
155	4	20228004553202	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
156	4	20228004559202	San Marcos	SUCRE	Felicitación
157	4	20228004559622	San Marcos	SUCRE	Felicitación
158	4	20228004553792	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
159	4	20228004561432	San Marcos	SUCRE	Felicitación
160	4	20228004572352	San Alberto	Cesar	Felicitación
161	4	20228004573692	San Marcos	SUCRE	Felicitación
162	4	20228004573852	San Marcos	SUCRE	Felicitación
163	4	20228004575022	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación

**ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2022**

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
164	4	20228004575182	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
165	4	20228004575262	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
166	4	20228004575362	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
167	4	20228004575542	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
168	4	20228004591162	Agustín Codazzi	Cesar	Felicitación
169	4	20228004592902	Aguachica	Cesar	Felicitación
170	4	20228004613502	Corozal	Sucre	Felicitación
171	4	20228004614472	Aguachica	Cesar	Felicitación
172	4	20228004616052	Aguachica	Cesar	Felicitación
173	4	20228004621552	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
174	4	20228004621632	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
175	4	20228004621702	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
176	4	20228004621852	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
177	4	20228004621982	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
178	4	20228004622162	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
179	4	20228004622272	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
180	4	20228004622402	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
181	4	20228004636992	Aguachica	Cesar	Felicitación
182	4	20228004638282	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
183	4	20228004638392	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
184	4	20228004638502	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
185	4	20228004638662	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
186	4	20228004638722	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
187	4	20228004638792	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
188	4	20228004638862	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
189	4	20228004659352	San Marcos	SUCRE	Felicitación
190	4	20228004703022	Bogotá Dc	Bogotá Dc	Queja
191	4	20228004716372	Corozal	Sucre	Felicitación
192	4	20228004733482	San Marcos	SUCRE	Felicitación
193	4	20228004734542	San Marcos	SUCRE	Felicitación
194	4	20228004747372	San Marcos	SUCRE	Felicitación
195	4	20228004767042	San Marcos	SUCRE	Felicitación

**ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2022**

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
196	4	20228004834742	Aguachica	Cesar	Felicitación
197	4	20228004837722	Aguachica	Cesar	Felicitación
198	4	20228004859572	Aguachica	Cesar	Felicitación
199	4	20228004861402	Curumani	Cesar	Felicitación
200	4	20228004861682	Aguachica	Cesar	Felicitación
201	4	20228004885402	Curumani	Cesar	Felicitación
202	4	20228004885592	Aguachica	Cesar	Felicitación
203	4	20228004919912	Aguachica	Cesar	Felicitación
204	4	20228004929162	Bogotá Dc	Bogotá Dc	Queja
205	4	20228004955292	Aguachica	Cesar	Felicitación
206	4	20228004968432	Aguachica	Cesar	Felicitación
207	4	20228004969792	Aguachica	Cesar	Felicitación
208	4	20228004993632	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
209	4	20228004993762	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
210	4	20228004970842	Curumani	Cesar	Felicitación
211	4	20228004994282	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
212	4	20228004994522	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
213	4	20228004994712	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
214	4	20228004994882	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
215	4	20228004994982	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
216	4	20228004995112	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
217	4	20228004995372	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
218	4	20228004995562	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
219	4	20228004996162	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
220	4	20228004996302	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
221	4	20228004996422	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
222	4	20228005070692	San Marcos	SUCRE	Felicitación
223	4	20228005070812	San Marcos	SUCRE	Felicitación
224	4	20228005108842	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
225	4	20228005121892	San Marcos	SUCRE	Felicitación
226	4	20228005122342	San Marcos	SUCRE	Felicitación
227	4	20228005181592	San Marcos	SUCRE	Felicitación

Para el cuarto trimestre correspondiente al periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre se recibieron 227 solicitudes todas por el canal Te resuelvo, de las cuales 225 fueron felicitaciones y 2 quejas, cabe resaltar que en la Dirección territorial Nororiente es en la cual se presentan el mayor volumen de estas con un total de 221 representando el 97 % de las solicitudes, con respecto al trimestre anterior se mostró un incremento de 44 solicitudes más.