

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

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

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

**BOGOTÁ, octubre de 2022**

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

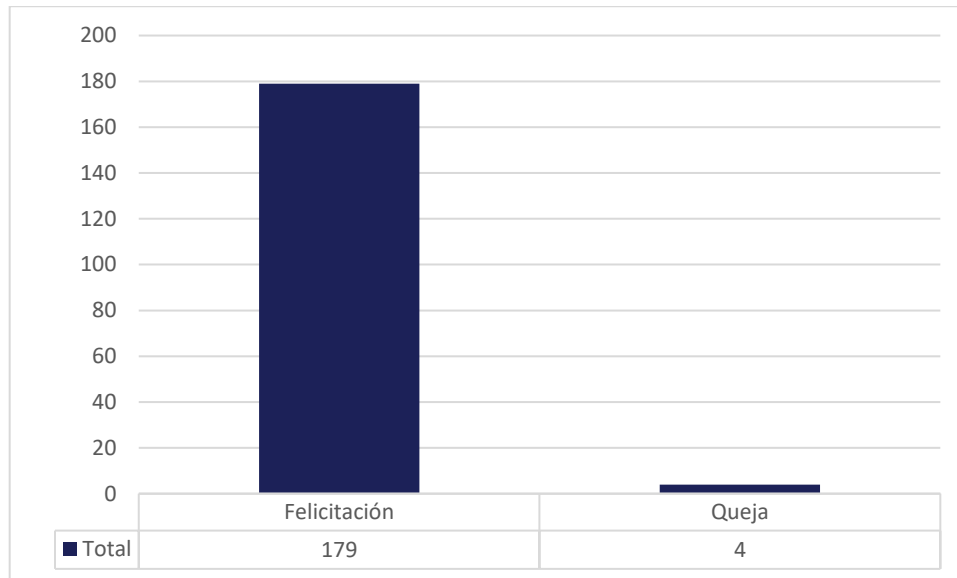
Las QRSF son un conjunto o tipo de comunicados que llegan a la entidad, en los cuales los usuarios pueden expresar su inconformidad en la atención recibida, pueden quejarse de un funcionario o procedimiento, hacer sugerencias, enviar felicitaciones o realizar denuncias. La definición de cada uno es la 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 julio y septiembre 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 julio y el 30 de septiembre de 2022 fue de 183 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 97.8% 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 2.2% corresponde a quejas las cuales se detallan a continuación.

### Motivo de las quejas y sugerencias

Durante el tercer trimestre de 2022 se presentaron siete (4) quejas. El motivo detallado se observa en la siguiente tabla:

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

Radicado entrada	Tramite	Dependencia	Tema
20228002915082	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Mala atención por parte del asesor del PAS
20228002905612	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Mala atención por parte del asesor del PAS
20228003227622	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Mala atención por parte del asesor del PAS
20228402966852	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 tercer 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 tercer trimestre 2022

<b>Tipo de Trámite / Departamento</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Felicitación</b>	<b>179</b>
Antioquia	4
Atlántico	9
Bolívar	1
Cesar	16
Córdoba	68
Risaralda	3
Sucre	77
Valle Del Cauca	1
<b>Queja</b>	<b>4</b>
Bogotá. D.C.	2
Huila	1
Santander	1
<b>Total</b>	<b>183</b>

## Datos comparativos

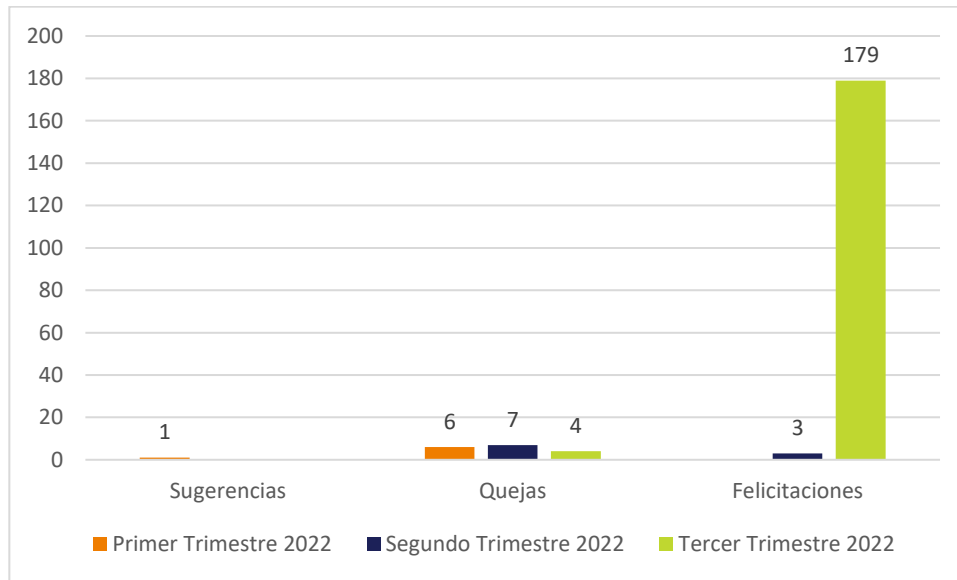
A continuación, se refleja de manera comparativa la cantidad de QRSF que se recibieron

en la Superservicios durante los 3 trimestres del 2022.

Tabla 3: QRSF en la SSPD - Comparativo Trimestral 2022

Tipo	Primer Trimestre 2022	Segundo Trimestre 2022	Tercer Trimestre 2022	Total
Sugerencias	1			<b>1</b>
Quejas	6	7	4	<b>17</b>
Felicitaciones		3	179	<b>182</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>183</b>	<b>200</b>

Gráfica 2: Comparativo trimestral QRSF



## ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE JULIO Y SEPTIEMBRE DE 2022

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
1	3	20228503026042	Cali	Valle Del Cauca	Felicitación
2	3	20228002915082	Neiva	Huila	Queja
3	3	20228002905612	Bogotá. D.C.	Bogotá. D.C.	Queja
4	3	20228003097152	Bello	Antioquia	Felicitación
5	3	20228003227622	Bogotá. D.C.	Bogotá. D.C.	Queja
6	3	20228402966852	Bucaramanga	Santander	Queja
7	3	20228003256862	San Marcos	Sucre	Felicitación
8	3	20228003298482	Corozal	Sucre	Felicitación
9	3	20228003285182	Corozal	Sucre	Felicitación
10	3	20228003326272	Corozal	Sucre	Felicitación
11	3	20228003372622	Corozal	Sucre	Felicitación
12	3	20228003370022	Corozal	Sucre	Felicitación
13	3	20228003392132	Corozal	Sucre	Felicitación
14	3	20228003394012	Corozal	Sucre	Felicitación
15	3	20228003396552	Corozal	Sucre	Felicitación
16	3	20228003394402	Corozal	Sucre	Felicitación
17	3	20228003354122	Corozal	Sucre	Felicitación
18	3	20228003437212	San Marcos	Sucre	Felicitación
19	3	20228003437302	Corozal	Sucre	Felicitación
20	3	20228003438152	Corozal	Sucre	Felicitación
21	3	20228003438652	San Juan De Betulia	Sucre	Felicitación
22	3	20228003446922	Corozal	Sucre	Felicitación
23	3	20228003447672	Corozal	Sucre	Felicitación
24	3	20228003449152	San Marcos	Sucre	Felicitación
25	3	20228003451832	San Marcos	Sucre	Felicitación
26	3	20228003454042	San Marcos	Sucre	Felicitación
27	3	20228003454052	San Marcos	Sucre	Felicitación
28	3	20228003458442	San Marcos	Sucre	Felicitación
29	3	20228003459012	Corozal	Sucre	Felicitación
30	3	20228003459622	Corozal	Sucre	Felicitación
31	3	20228003460552	Corozal	Sucre	Felicitación
32	3	20228003460642	San Marcos	Sucre	Felicitación
33	3	20228003465022	San Marcos	Sucre	Felicitación
34	3	20228003468372	Bello	Antioquia	Felicitación
35	3	20228003468622	Corozal	Sucre	Felicitación
36	3	20228003469162	San Marcos	Sucre	Felicitación
37	3	20228003482612	San Marcos	Sucre	Felicitación

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
38	3	20228003483522	San Marcos	Sucre	Felicitación
39	3	20228003484242	Corozal	Sucre	Felicitación
40	3	20228003485602	San Marcos	Sucre	Felicitación
41	3	20228003487342	Curumani	Cesar	Felicitación
42	3	20228003489022	Aguachica	Cesar	Felicitación
43	3	20228003489922	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
44	3	20228003490012	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
45	3	20228003494862	Aguachica	Cesar	Felicitación
46	3	20228003505872	San Marcos	Sucre	Felicitación
47	3	20228003506502	Corozal	Sucre	Felicitación
48	3	20228003488682	San Marcos	Sucre	Felicitación
49	3	20228003516652	Corozal	Sucre	Felicitación
50	3	20228003507982	San Marcos	Sucre	Felicitación
51	3	20228003508082	Morroa	Sucre	Felicitación
52	3	20228003510222	Corozal	Sucre	Felicitación
53	3	20228003510822	San Marcos	Sucre	Felicitación
54	3	20228003522852	San Marcos	Sucre	Felicitación
55	3	20228003522952	San Marcos	Sucre	Felicitación
56	3	20228003523012	San Marcos	Sucre	Felicitación
57	3	20228003535692	Bello	Antioquia	Felicitación
58	3	20228003535782	Bello	Antioquia	Felicitación
59	3	20228003540632	San Marcos	Sucre	Felicitación
60	3	20228003544652	San Marcos	Sucre	Felicitación
61	3	20228003544662	San Marcos	Sucre	Felicitación
62	3	20228003554322	San Marcos	Sucre	Felicitación
63	3	20228003565742	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
64	3	20228003566202	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
65	3	20228003566462	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
66	3	20228003568792	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
67	3	20228003569602	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
68	3	20228003569702	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
69	3	20228003569752	San Marcos	Sucre	Felicitación
70	3	20228003569792	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
71	3	20228003569842	San Marcos	Sucre	Felicitación
72	3	20228003569902	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
73	3	20228003569922	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
74	3	20228003569932	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
75	3	20228003577122	San Marcos	Sucre	Felicitación
76	3	20228003580892	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
77	3	20228003581002	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
78	3	20228003581302	Aguachica	Cesar	Felicitación
79	3	20228003582412	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
80	3	20228003582642	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
81	3	20228003582882	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
82	3	20228003583112	Aguachica	Cesar	Felicitación
83	3	20228003583262	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
84	3	20228003583442	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
85	3	20228003583612	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
86	3	20228003583762	San Marcos	Sucre	Felicitación
87	3	20228003583792	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
88	3	20228003583972	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
89	3	20228003585902	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
90	3	20228003586082	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
91	3	20228003595082	San Marcos	Sucre	Felicitación
92	3	20228003600892	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
93	3	20228003618612	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
94	3	20228003618752	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
95	3	20228003618862	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
96	3	20228003619072	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
97	3	20228003619632	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
98	3	20228003619702	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
99	3	20228003619832	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
100	3	20228003619942	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
101	3	20228003620072	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
102	3	20228003620222	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
103	3	20228003621092	San Marcos	Sucre	Felicitación
104	3	20228003654692	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
105	3	20228003662312	Pereira	Risaralda	Felicitación
106	3	20228003685702	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
107	3	20228003685852	Soplaviento	Bolívar	Felicitación
108	3	20228003686072	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
109	3	20228003686142	Corozal	Sucre	Felicitación
110	3	20228003686192	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
111	3	20228003689842	Corozal	Sucre	Felicitación
112	3	20228003690972	San Marcos	Sucre	Felicitación
113	3	20228003691522	Corozal	Sucre	Felicitación
114	3	20228003705232	Quinchía	Risaralda	Felicitación
115	3	20228003705662	San Marcos	Sucre	Felicitación
116	3	20228003706282	Aguachica	Cesar	Felicitación
117	3	20228003715872	Aguachica	Cesar	Felicitación



No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
118	3	20228003720472	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
119	3	20228003720592	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
120	3	20228003720702	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
121	3	20228003720832	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
122	3	20228003721112	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
123	3	20228003721462	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
124	3	20228003721692	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
125	3	20228003721862	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
126	3	20228003722842	San Marcos	Sucre	Felicitación
127	3	20228003723222	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
128	3	20228003723352	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
129	3	20228003723502	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
130	3	20228003723572	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
131	3	20228003725192	San Marcos	Sucre	Felicitación
132	3	20228003731922	Aguachica	Cesar	Felicitación
133	3	20228003734532	Aguachica	Cesar	Felicitación
134	3	20228003735302	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
135	3	20228003735402	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
136	3	20228003735462	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
137	3	20228003735502	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
138	3	20228003735572	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
139	3	20228003735642	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
140	3	20228003738482	Corozal	Sucre	Felicitación
141	3	20228003743822	Corozal	Sucre	Felicitación
142	3	20228003771012	Corozal	Sucre	Felicitación
143	3	20228003776712	San Marcos	Sucre	Felicitación
144	3	20228003784022	Aguachica	Cesar	Felicitación
145	3	20228003785042	Los Palmitos	Sucre	Felicitación
146	3	20228003785912	Corozal	Sucre	Felicitación
147	3	20228003786022	Aguachica	Cesar	Felicitación
148	3	20228003795512	Pereira	Risaralda	Felicitación
149	3	20228003786932	Corozal	Sucre	Felicitación
150	3	20228003815872	Corozal	Sucre	Felicitación
151	3	20228003825092	San Marcos	Sucre	Felicitación
152	3	20228003859382	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
153	3	20228003856262	San Marcos	Sucre	Felicitación
154	3	20228003859672	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
155	3	20228003859892	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
156	3	20228003860162	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
157	3	20228003860282	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, felicitación o sugerencia)
158	3	20228003860542	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
159	3	20228003860682	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
160	3	20228003860882	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
161	3	20228003861662	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
162	3	20228003863992	San Marcos	Sucre	Felicitación
163	3	20228003887692	Aguachica	Cesar	Felicitación
164	3	20228003894762	Curumaní	Cesar	Felicitación
165	3	20228003895542	San Marcos	Sucre	Felicitación
166	3	20228003901522	San Marcos	Sucre	Felicitación
167	3	20228003881862	San Marcos	Sucre	Felicitación
168	3	20228003902332	San Marcos	Sucre	Felicitación
169	3	20228003905932	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación
170	3	20228003906342	Aguachica	Cesar	Felicitación
171	3	20228003919482	Puerto Colombia	Atlántico	Felicitación
172	3	20228003919772	Sabanalarga	Atlántico	Felicitación
173	3	20228003920782	Sabanalarga	Atlántico	Felicitación
174	3	20228003921552	Sabanalarga	Atlántico	Felicitación
175	3	20228003921962	Sabanalarga	Atlántico	Felicitación
176	3	20228003922342	Sabanalarga	Atlántico	Felicitación
177	3	20228003922582	Sabanalarga	Atlántico	Felicitación
178	3	20228003923122	Sabanalarga	Atlántico	Felicitación
179	3	20228003923192	Sabanalarga	Atlántico	Felicitación
180	3	20228003923822	Aguachica	Cesar	Felicitación
181	3	20228003927182	San Marcos	Sucre	Felicitación
182	3	20228003929782	Aguachica	Cesar	Felicitación
183	3	20228003930542	Planeta Rica	Córdoba	Felicitación