

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2023
SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF**

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

BOGOTÁ, abril de 2023



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
GLOSARIO.....	3
• Queja.....	3
• Reclamo.....	3
• Sugerencia.....	3
• Felicitaciones.....	3
ASPECTOS DESTACADOS.....	4
QRSF recibidas entre enero y marzo de 2023.....	4
Reconocimiento por felicitación.....	5
Motivos de las Quejas	5
Canal de recepción	6
QRSF por departamento	6
Datos comparativos	7
CONCLUSIÓN	8
RECOMENDACIONES.....	8



INTRODUCCIÓN

En el presente informe se expone lo relacionado a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas por los ciudadanos, de conformidad con la misión de la entidad. Aquí encontrará la información que corresponde al primer trimestre de 2023, de acuerdo con la atención prestada en nuestros canales de atención en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento con la Ley 1712 de 2014, relacionada con la publicación del informe trimestralmente en la página Web de la entidad.

GLOSARIO

Las QRSF son el conjunto 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:

- **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.
- **Felicitaciones:** Manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.



ASPECTOS DESTACADOS.

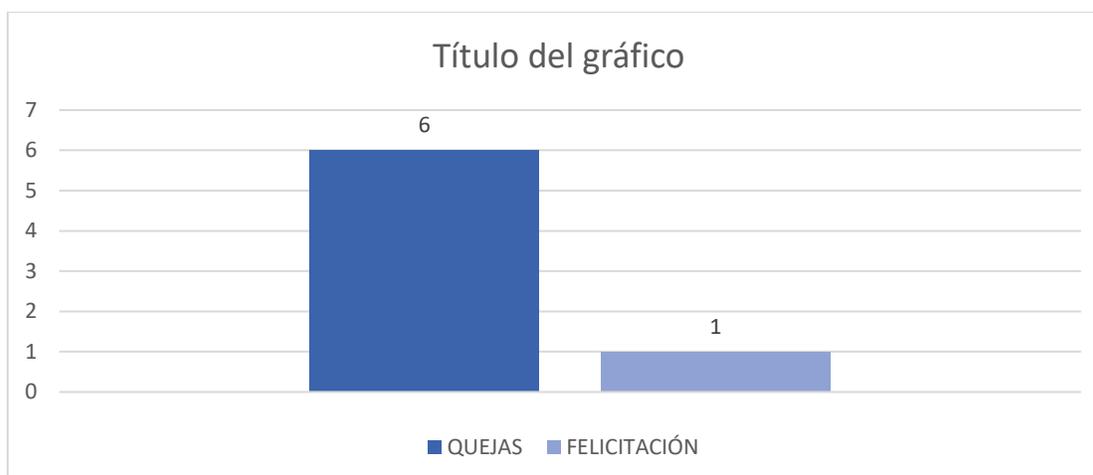
QRSF recibidas entre enero y marzo de 2023

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental CRONOS, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades radicadas en la entidad para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2023 fue de 7 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

1. Tabla relación de QRSF recibidas entre enero y marzo de 2023

No.	Trimestre	Radicado Entrada	Ciudad	Departamento	Tipo de trámite (Queja, reclamo, sugerencia o felicitación)
1	1	20238000767752	Barranquilla	Atlántico	Queja
2	1	20238000799492	Cartagena	Bolívar	Queja
3	1	20238001001432	Santa Marta	Magdalena	Queja
4	1	20238001025902	Bogotá	Bogotá	Felicitación
5	1	20238001026372	Bogotá	Bogotá	Queja
6	1	20238001080992	Tunja	Boyacá	Queja
7	1	20238001175912	Barranquilla	Atlántico	Queja

2. Ilustración de QRSF recibidas en el PRIMER trimestre de 2023



De la gráfica anterior se puede observar que el 14 % de las QRSF fueron felicitaciones recibidas, indicando la importancia de la entidad y la función que cumple. Y el 86 % corresponde a quejas las cuales se detallan a continuación.

Reconocimiento por felicitación

Agradecemos la felicitación recibida en este primer trimestre, manifestando la importancia de la Superservicios y su papel fundamental en asegurar, mejorar y mantener la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con el fin de garantizar una vida digna a todos los ciudadanos.

Motivos de las Quejas

Durante el PRIMER trimestre de 2023 se presentaron seis (6) quejas, con las siguientes causales de reclamación:

3. Quejas presentadas en la SSPD durante el PRIMER TRIMESTRE 2023

Radicado de entrada	Trámite	Dependencia	Tema
20238000767752	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por demora en respuesta de un Silencio Administrativo Positivo (SAP).
20238000799492	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por demora en respuesta de un derecho de petición.
20238001001432	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por rechazo del Recurso de Apelación (RAP) por parte de la empresa.
20238001026372	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	No es de nuestra competencia (SIC).
20238001080992	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	No se le brindo acompañamiento al usuario para solucionar su petición.
20238001175912	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Queja por demora en gestión de trámite por parte de la empresa prestadora de servicio público.



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, para evitar futuros incidentes.

Canal de recepción

El 100% de las QRSF recibidas en el primer 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.

QRSF por departamento

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

4. QRSF por Departamento durante el primer trimestre 2023

Etiquetas de fila	Cuenta de radicado de entrada
QUEJA	6
Atlántico	2
Bogotá D.C.	1
Bolívar	1
Boyacá	1
Magdalena	1
FELICITACIÓN	1
Bogotá	1
Total general	7



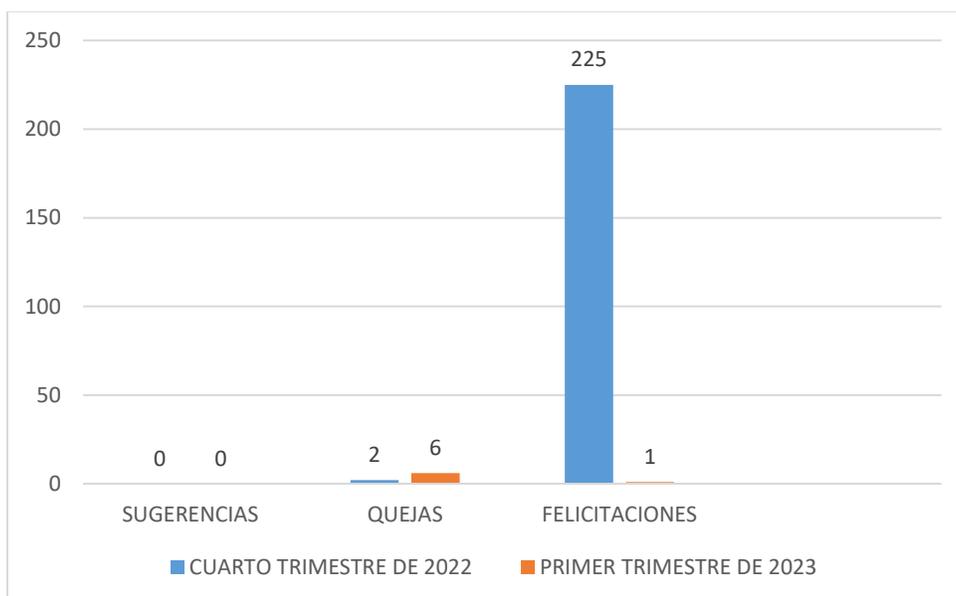
Datos comparativos

Por último, se presenta de manera comparativa, la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante el cuarto trimestre 2022 vs primer trimestre 2023.

5. Comparativo de QRSF por Trimestre 2022 vs 2023 en la SSPD

TIPO	CUARTO TRIMESTRE DE 2022	PRIMER TRIMESTRE DE 2023
SUGERENCIAS	0	0
QUEJAS	2	6
FELICITACIONES	225	1

6. Ilustración comparativo trimestral QRSF



CONCLUSIÓN

De acuerdo a este informe, los motivos de las quejas se basan en trámites que no están relacionados con la naturaleza de las solicitudes QRSF.

El 71% de las solicitudes se basan en pedir celeridad en PQR, SAP u otros trámites radicados con anterioridad en la Superservicios.

RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar el uso de la herramienta de solicitudes QRSF, se debe hacer énfasis que los canales de atención, son el medio eficaz para atender estas solicitudes.

Asimismo, aclarar que el significado de estas, son las relacionadas a: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitacione unicamente, las cuales se diferencian de las demás por sus siglas QRSF.

