



INFORME TRIMESTRAL QRSF ENERO – ABRIL DE 2017

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

INFORME TRIMESTRAL QRSF ENERO –
ABRIL DE 2017



DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL



INFORME TRIMESTRAL QRSF ENERO – ABRIL DE 2017

Introducción

Las QRSF son un conjunto o tipo comunicados que llegan a la entidad y en los cuales los usuarios pueden expresar su inconformidad de la atención recibida, pueden quejarse de un funcionario, pueden hacer sugerencias, enviar felicitaciones o realizar denuncias. La definición 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, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

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, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

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.*

Denuncia: *es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.*

Quejas, reclamos y sugerencias (QRS) *relacionadas con el servicio prestado por los servidores públicos de la entidad.*

(SSPD, 2017)

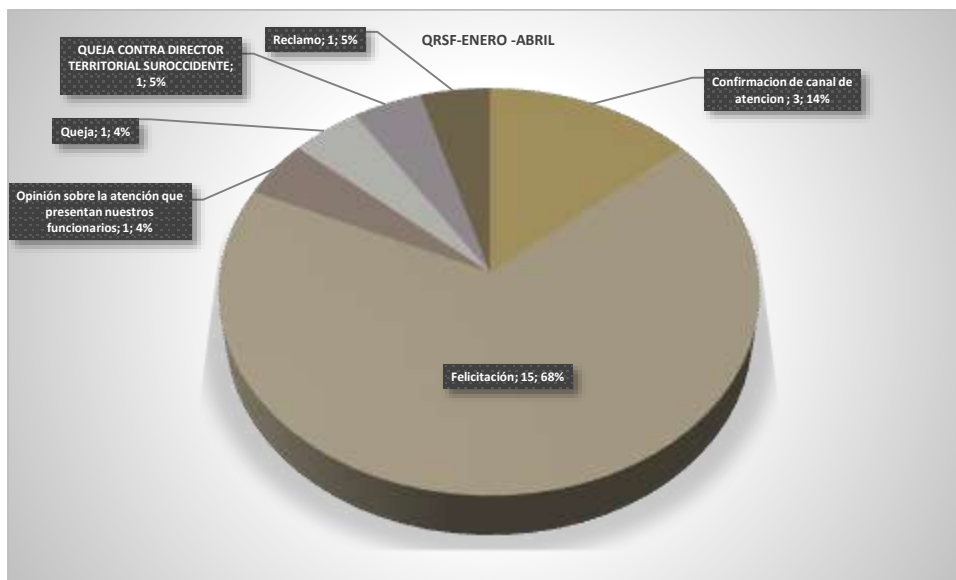
En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Superservicios elabora pública informes trimestrales de las QRSF recibidas durante cada trimestre, en los cuales, además de presentar los cuantitativo, se realiza un análisis cualitativo, en el que se analiza y se profundiza para genera las respetivas conclusiones y recomendaciones.



QRSF recibidas entre enero y marzo de 2017

De acuerdo a lo asignado en el sistema Orfeo, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones allegadas a la entidad, para el periodo comprendido entre enero y marzo de 2017 fue de 22. De las cuales se clasificaron así:

Gráfica 1



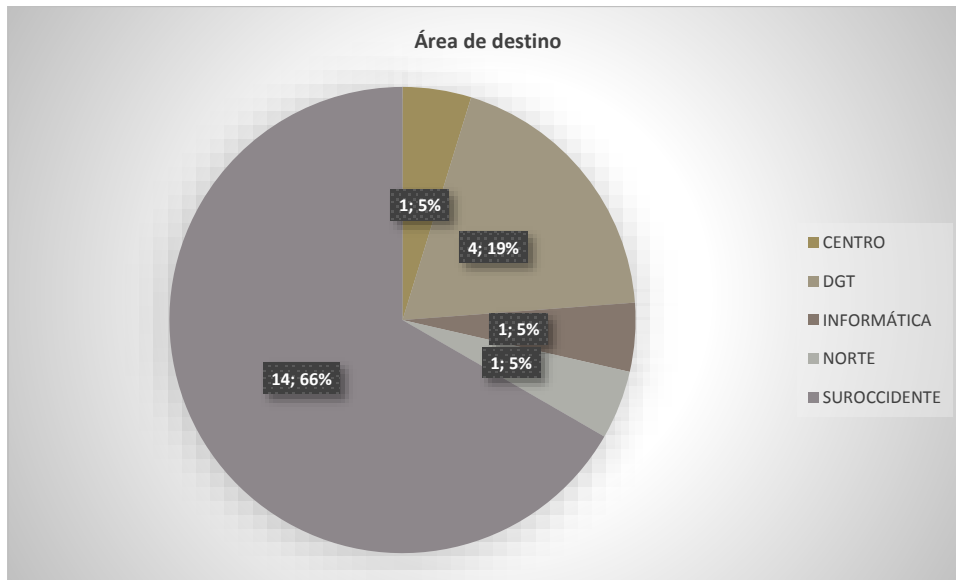
De la gráfica anterior (gráfica 1) se puede observar que el mayor el 71% de las QRSF fueron felicitaciones, lo cual infiere que la prestación del servicio, para los ciudadanos que remitieron la felicitación fue satisfactoria la atención recibida por parte de los servicios de atención presencial.

Análisis por área

A las áreas a las que le fueron dirigidas las QRSF fue a la Dirección Territorial Suroccidente, seguida de la Dirección General Territorial y luego la Dirección Territorial Centro, Norte y la oficina de informática.

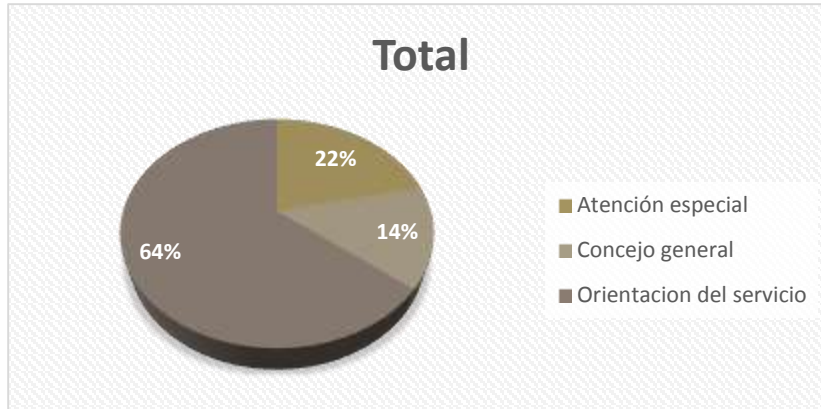


Gráfica 2



De las felicitaciones recibidas se pudo observar que el 64% se dieron por orientación al servicio, entre tanto el 22% fue con una orientación general y el 14% por amabilidad en la atención.

Gráfica 3



Esto indica que la especialidad o mayor conocimiento específico de los servicios de la SSPD por parte de los servidores, genera una mayor satisfacción en los usuarios. En cuanto a informática, se presentaron sugerencias de la página web.



Tabulado de QRSF

Tabla 1

Radicado entrada	Ciudad	Tipo de trámite (Queja, reclamo o sugerencia)	Canal de atención	Observaciones DGT	CLASIFICACIÓN	DIRIGIDO A	DIRECCIÓN TERRITORIAL
20178100011462	Bogotá	Felicitación	Atención personalizada	Felicitación a Luz Piedad Giraldo por la atención ofrecida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	CENTRO
20178100013152	Bogotá	Felicitación	Atención personalizada	Felicitación por la atención recibida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	CENTRO
20175290114322	Bogotá	Opinión sobre la atención que presentan nuestros funcionarios	Atención personalizada	Repuesta enviada por la Jefe de Sistemas en la que informa que se ha corregido lo solicitado en la página web	Sugerencia	Página web	INFORMÁTICA
20175290176102	CALI / VALLE DEL CAUCA	QUEJA CONTRA DIRECTOR TERRITORIAL SUROCCIDENTE	Radicado	Tramitado	Queja	Director Territorial	SUROCCIDENTE
20175290169582	Bogotá	Queja	Medio Virtual	Anexo al radicado de respuesta 20178200482451	Queja	Superintendente	DGT
20175290199782	Bogotá	Pide confirmar el canal de atención	Medio Virtual	Se informa al usuario que el medio que utilizo fue recepcionado y se remite el link de tipos de trámites	Sugerencia	DGT	DGT
20175290184062	TIMBIO / CAUCA	Confirmación de canal de atención	Medio Virtual	Se informa al usuario que el medio que utilizo fue recepcionado y se remite el canales de atención	Sugerencia	General	DGT
20178500032692	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicitación por la atención recibida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032682	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicitación por la atención recibida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032672	LA CUMBRE / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicitación por la atención recibida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032662	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicitación por la atención recibida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032652	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicita al Juan Salazar Lozano por la atención ofrecida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032442	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicita al Juan Salazar Lozano por la atención ofrecida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032412	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicita al Juan Salazar Lozano por la atención ofrecida	Felicitación	Servidor de un PAS	SUROCCIDENTE
20178500032402	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicita al Juan Salazar Lozano por la atención ofrecida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032362	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicita al Juan Salazar Lozano por la atención ofrecida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032352	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicita al Juan Salazar Lozano por la atención ofrecida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032342	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicitación por la atención recibida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032332	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicitación por la atención recibida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20178500032322	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	Atención personalizada	Felicita al Juan Salazar Lozano por la atención ofrecida	Felicitación	Grupo de atención personalizada	SUROCCIDENTE
20175290180022	BOGOTÁ / D.C.	Confirmación de canal de atención	Medio Virtual	Usuario hace pruebas de canal virtual	Confirmación de canal de atención	DGT	DGT
20175290178972	BARRANQUILLA / ATLÁNTICO	Reclamo	Medio Virtual	DTN dio respuesta sin embargo se envió correo	Reclamo	DTN	NORTE



Las felicitaciones recibidas fueron incluidas en el expediente y les fue enviado al respectivo Director de área un memorando felicitando al equipo de colaboradores por las felicitaciones recibidas. Igualmente se procede a publicar un memorando general en la página web agradeciendo a los usuarios que dirigieron las felicitaciones. Ver anexo.

En cuanto a las quejas presentadas, estas fueron tramitadas por cada una de las áreas competentes y fue enviada respuesta mediante radicado de salida a la dirección reportada. Ver anexo.

Las sugerencias recibidas sobre página web fueron tramitadas por informática y se le generó radicado de salida al usuario indicando que fue tomada en cuenta su solicitud. Ver anexo.

Nota: Las respuestas enviadas a correo, correspondientes a los radicados 20175290199782 y 20175290184062 fueron autorizadas expresamente por el usuario que remitió la sugerencia, quien manifestó que fuera notificado al correo electrónico aportado. Ver anexo.