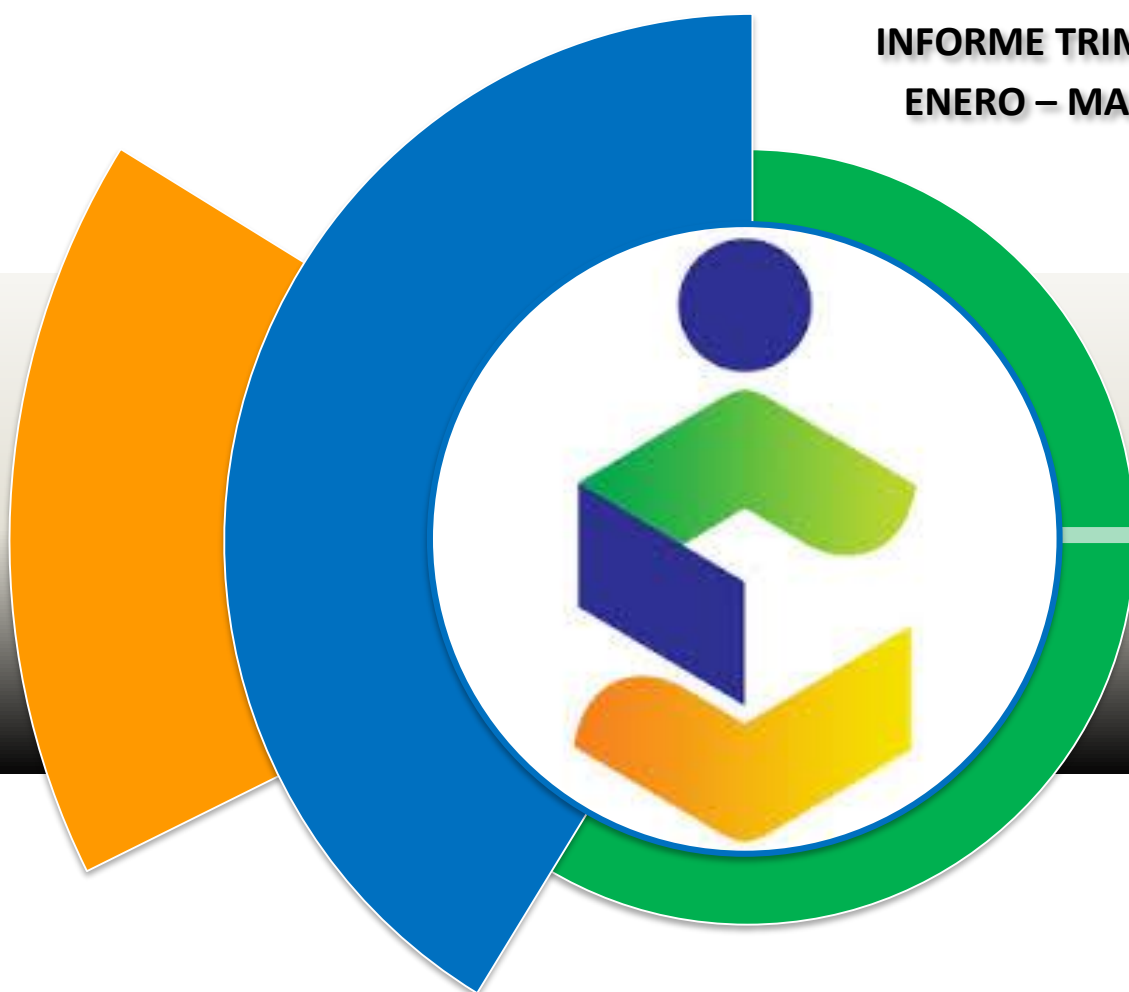




SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

INFORME TRIMESTRAL QRSF
ENERO – MARZO de 2018





INFORME TRIMESTRAL QRSF ENERO – MARZO de 2018

INTRODUCCIÓN

En el presente documento encontrará información del trámite, recepción y atención de las QRSF por los diferentes canales dispuestos por la entidad para los usuarios y grupos de interés con los que se interactúa, esto con el fin de garantizar el correcto direccionamiento y seguimiento de las mismas, y así poder medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora.

De esta manera, la información dispuesta en este informe, contempla las QRSF recibidas por la entidad durante el periodo comprendido entre enero y marzo del año 2018.

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 o procedimiento, 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 y pública los informes trimestrales de las QRSF recibidas durante el mismo, en los cuales, además de presentarse de forma cuantitativa, se realiza un análisis cualitativo, en el que se analiza y se profundiza para generar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por parte de la Dirección General Territorial, no obstante, la responsabilidad del seguimiento de cada radicado y las medidas pertinentes para el trámite de cada una corresponde a la Dirección Territorial, Jefe, Coordinador, supervisor o área respectiva.

QRSF RECIBIDAS ENTRE ENERO Y MARZO DE 2018.

De acuerdo a lo asignado en el sistema Orfeo, y registrado en el formato de seguimiento de la entidad, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones allegadas a la entidad, para el período comprendido entre enero y marzo de 2018 fue de veintiuna (21) QRSF, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Tabla 1

<i>Radicado entrada</i>	<i>Ciudad</i>	<i>Tipo de trámite</i>	<i>Canal de atención</i>	<i>DIRECCIÓN TERRITORIAL O ÁREA</i>
20185290161392	BOGOTÁ D.C.	QUEJA	PERSONAL	Dirección Territorial Centro
20185290203472	BOGOTÁ D.C.	QUEJA	PERSONAL	CALL CENTER
20185290187892	BOGOTÁ D.C.	QUEJA	PERSONAL	CALL CENTER
20185290058282	IBAGUE / TOLIMA	Sugerencia	PERSONAL	Dirección General Territorial
20188500008042	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Suroccidente
20188500008372	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Suroccidente
20188500009872	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	WEB	Dirección Territorial Suroccidente
20188100052002	BOGOTÁ D.C.	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Centro
20188500017152	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	PERSONAL	Dirección General Territorial
20188100055722	BOGOTÁ D.C.	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Centro
20188500017742	CALI / VALLE DEL CAUCA	Felicitación	WEB	Dirección Territorial Suroccidente
20185290159542	PACHO - CUNDINAMARCA	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Centro

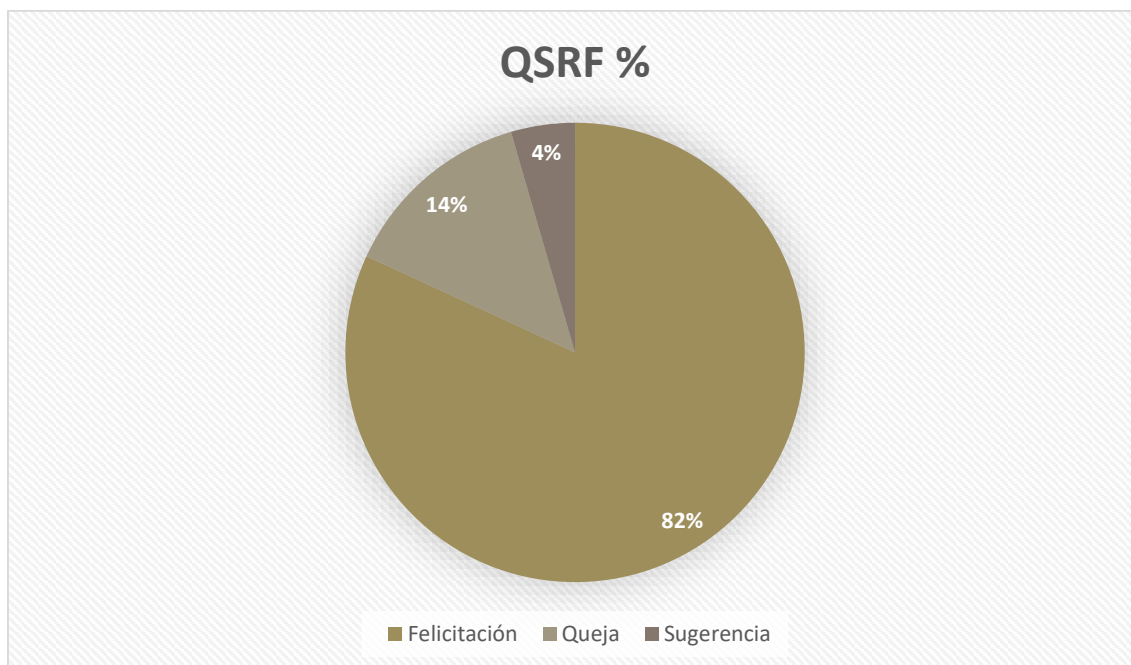


20188100061192	BOGOTÁ D.C.	Felicitación	CALL CENTER	Dirección Territorial Centro
20188100076732	BOGOTÁ D.C.	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Centro
20188100066162	BOGOTÁ D.C.	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Centro
20188100066562	BOGOTÁ D.C.	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Centro
20188100067492	BOGOTÁ D.C.	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Centro
20188100072752	BOGOTÁ D.C.	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Centro
20188500023272	SANTANDER DE QUILICHAO / CAUCA	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Suroccidente
20188100076042	BOGOTÁ D.C.	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Centro
20188100087912	BOGOTÁ D.C.	Felicitación	PERSONAL	Dirección Territorial Centro

CLASIFICACIÓN QRSF.

Las veintiuna (21) Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades recibidas por la entidad, durante el período analizado, fueron clasificados de la siguiente manera:

Gráfica 1



De la gráfica anterior (gráfica 1) se puede observar que el 82% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas por la prestación del servicio, lo cual infiere que en la prestación del servicio, para los



ciudadanos, se está brindando un trato más ameno y cálido, mejorado en cuanto a la atención, celeridad, acceso y claridad de la información.

Se observa en consecuencia, que las acciones tomadas por la entidad para mejorar el servicio, han dado sus frutos, enfatizados en el servicio al ciudadano, agilizando tiempos y calidad de respuesta.

Es de observar las quejas interpuestas contra el CALL CENTER, lo que lleva a mirar procedimientos y protocolos de atención, en aras de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

➤ FELICITACIONES

En cuanto a las felicitaciones recibidas (17 en total), le fue enviado al respectivo Director Territorial, con informado al PAS, los memorandos No. 20188000034263 y 20188000028693, mediante los cuales se felicita al equipo de colaboradores por las felicitaciones recibidas, y se les motiva a tomar acciones para socializar y potencializar las mismas.

En este sentido las felicitaciones pueden clasificarse así:

Gráfica 2



Se observa que el mayor porcentaje son felicitaciones a funcionarios, por su atención y servicio en los puntos, lo que es resultado de la puesta en funcionamiento y capacitación en Servicio al Ciudadano y actualización normativa a todos los gestores que atienden en los Puntos de atención, enfatizando principalmente en la atención al usuario.

➤ QUEJAS

En cuanto a las quejas recibidas (3 en total), estas fueron tramitadas por cada una de las áreas competentes, tomando nota para generar una mejora en el servicio; así mismo fue enviada respuesta al usuario mediante radicado de salida a la dirección reportada, y una comunicación interna al área responsable para el seguimiento de la misma, de la siguiente manera:

Tabla 3



Radicado entrada	Tipo de trámite	OBSERVACIONES	Radicado respuesta
20185290161392	Queja PAS	Usuario inconforme por la atención en el PAS, se remite al área encargada, quienes realizaron un llamado de atención y verificaron horarios de servicio. Responsable SAMIR ANDRÉS GONZALEZ – D.G.T.	20188000279231
20185290203472	Queja CALL CENTER	Usuario manifiesta un mal trato por parte de una funcionaria de Call Center, da un nombre, se averigua con el área respectiva, y no existe tal funcionaria, se le realiza un requerimiento al usuario para que aporte, hora, día de la llamada para establecer lo sucedido. ESTADO: EN TRÁMITE	20188000325381
20185290187892	Queja CALL CENTER	Usuario manifiesta una mala atención en el CHAT, falta de información, se envía al área, quienes verifican protocolo y establecen que se ciñó al trámite respectivo.	20188000432751

Adicionalmente, bajo el radicado 20188000044283, la Dirección General Territorial, remitió la información de las tres quejas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que ellos evalúen las acciones pertinentes y procedentes frente a las conductas manifestadas por los usuarios.

➤ SUGERENCIAS

En cuanto a las sugerencias recibidas (1 en total), esta fue tramitada con el área respectiva, remitida al señor SAMIR ANDRÉS GONZALEZ LARGO, de la siguiente manera:

Tabla 4

Radicado entrada	Tipo de trámite	Área / Territorial	Radicado respuesta
20185290058282	Sugerencia	PAS	20188000076771

CONCLUSIONES.

En el desarrollo de las actividades de trámite y seguimiento de las QRSF, 2018, la Dirección General Territorial evidenció:

- Frente al mismo período del año anterior, en comparación, los usuarios aumentaron un 10% la presentación y radicación de Felicitaciones. Pero se redujo un 6% en comparación al período inmediatamente anterior.
- Frente al mismo período del año anterior, en comparación, los usuarios aumentaron un 5 % la presentación y radicación de Quejas.
- La recepción de las QRSF a través de los canales de atención de la Superservicios, represento un 85,7% a través del formato SC-F-13, por lo cual hay que propuso la modificación del mismo, para hacerlo más agradable y accesible a los usuarios.
- Se evidencia en el trámite interno una dificultad en la tipificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de atención, por lo que se hace necesario,





generar por parte de la Dirección General Territorial, una gestión para la inclusión de nuevos tipos documentales.

- Al realizar un comparativo frente a la respuesta brindada frente a los usuarios y los tiempos de respuesta a los mismos al corte de diciembre de 2017, y el período analizado en 2018 se observa una disminución en ello, como resultado de las acciones de mejora implementadas para disminuir las QRSF sin respuesta y las de respuesta extemporánea

Proyectó: Andrés Reyes – Abogado Contratista
Revisó: Adriana Castañeda – Abogada Contratista



ANEXO FORMATO SIGME.

		SEGUIMIENTO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS														
No.	Trimestre nº/ año	Radicado entrada	Fecha	Nombre del usuario	Cédula de ciudadanía	Número celular	Teléfono fijo	Correo electrónico	Dirección del perfil	Ciudad	Pruebas aportadas por el usuario	Tipo de trámite (Queja, reclamo u sugerencia)	Dependencia asignada	Radicado respuesta	Canal de atención	Observaciones DGT
1	1	20185290098282	25/01/2018	RUTH ANDREA SANCHEZ BELTRAN	2076158531	NO APORTA	28200161	sanchezh@gsnail.com	AV 9 SUR NO. 15 - 2B	BOGOTÁ / TOLIMA	No aporta	Sugerencia	WEB	2018800076773	WEB	Se remite al área responsable (SAMIR ANDRES GONZALEZ LARGO)
2	1	20188500038042	30/01/2018	NANCY CEJAS	31900422	3226669981	3741217	N/A	CARRERA 2C # 57-79	CAJÍ / VALLE DEL CAUCA	No aporta	Felicitación	D.T.S.	2018800028683	PERSONAL	No. 2018800028683
3	1	20188500038372	30/01/2018	ANA MARIA RIZ ORTIZ	31901139	3105017961	N/A	N/A	CALLE 27N # 68-08 B/ SANTA MONICA RESIDENCIAL	CAJÍ / VALLE DEL CAUCA	No aporta	Felicitación	D.T.S.	2018800028678	PERSONAL	No. 2018800028683
4	1	2018850009372	2/02/2018	MARIA GRABELA PINEDA LARGO	31253259	3168897904	N/A	N/A	DIAGONAL 268 - 3 # 73A -04 B/ NARIÑOQUIN 2 ETAPA	CAJÍ / VALLE DEL CAUCA	No aporta	Felicitación	D.T.S.	2018800028673	PERSONAL	Se remite a la dirección territorial mediante el radicado No. 2018800028683
5	1	2018830092002	16/02/2018	CI EMINENCIA PARDI	41543606	3103925266	3884810	N/A	Nº 19 35A 33 SUR BARRIO QUIROGA	BOGOTÁ D.C.	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800028670	PERSONAL	No. 2018800028683
6	1	20188500017152	20/02/2018	MARIA EVANGELINA RIOS FERNANDEZ	29461566	3225541463	N/A	LUISCARLOS-KVOS3930@GMAIL.COM	NO APORTA	CAJÍ / VALLE DEL CAUCA	No aporta	Felicitación	D.G.T.	2018800028671	WEB	No. 2018800028683
7	1	20188300095722	20/02/2018	LUIS CARLOS GONZALEZ CONTRERAS	17099635	3125552459	N/A	N/A	CALLE 92 B SUR 22 20	BOGOTÁ D.C.	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800028643	PERSONAL	No. 2018800028683
8	1	20188500017742	20/02/2018	ALBA LUCIA AMORTEGUI VELASQUEZ	31853729	3155289498	N/A	N/A	VEREDA LAS PALMAS, CASA 419 ZONA 4, VIA MONTERELLO	CAJÍ / VALLE DEL CAUCA	No aporta	Felicitación	D.T.S.	2018800028689	PERSONAL	Se remite a la dirección territorial mediante el radicado No. 2018800028683
9	1	20185290161392	26/02/2018	OMAR GARZON CEJAS	79560582	No aporta	N/A	DMARGARIT@GMAIL.COM	CR 138 136 - 25	BOGOTÁ D.C.	No aporta	QUEJA	D.T.C.	20188000279213	PERSONAL	GONZALEZ LARGO
10	1	20185290159542	23/02/2018	ANA ELIZABETH CARDENAS PINCON	52602935	3112863670	N/A	personamiamapaldepacho@gmail.com	CALLE 7 - 34 26	FACHO - CLINONAMARCA	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800027946	WEB	No. 2018800028683
11	1	20188300061130	23/02/2018	INES ARIAS BOHORQUEZ	51675640	3139683752	N/A	N/A	CALLE 6 N° 15 A 35 SUR	BOGOTÁ D.C.	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800027958	PERSONAL	No. 2018800028683
12	1	20188300076731	8/03/2018	PECRO PABLO MARTINEZ CALDERON	79516299	3168811161	N/A	N/A	CR 20 A # 26-55	BOGOTÁ D.C.	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800029451	PERSONAL	No. 2018800034265
13	1	20185290203472	8/03/2018	RAFAEL DOMINGUEZ MERCADO	6810649	3012806717	N/A	rafa.zoza@hotnail.com	CALLE 82 NO 113 - 31 CIUDADELA COLSUBSIDIO	BOGOTÁ D.C.	No aporta	QUEJA	CALL CENTER	2018800025238	CALL CENTER	hable trabajo con ese nombre, se le hace
14	1	20188300066262	28/02/2018	ALBA MARIA RUIZ MOLLA	21057478	N/A	3977498	auramaria-ruiz@hotnail.com	CARRERA 25 65 22 APTD 402	BOGOTÁ D.C.	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800042949	PERSONAL	No. 2018800034265
15	1	20188300066526	28/02/2018	GLORIA PATRICIA TORRES GOMEZ	28429387	3156831531	N/A	patriciat@arela@hotmail.com	CALLE 6 N 818 74 ETAPA 2 CASA 90 DE JARDINES DE CASTILLA	BOGOTÁ D.C.	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800042952	PERSONAL	No. 2018800034265
16	1	20188300067492	1/03/2018	PASTOR SANK HEZ LONDONO	19345408	3222041808	N/A	N/A	CALLE 62 A SUR NO 90 10 BRR LAS BRISAS	BOGOTÁ D.C.	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800042943	PERSONAL	No. 2018800034265
17	1	20188300072752	6/03/2018	ANA PAULINA ORESTA VASQUEZ	51828338	3138993789	N/A	N/A	CL 85 NO 5-67 BARR CATALUNA	BOGOTÁ D.C.	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800042945	PERSONAL	No. 2018800034265
18	1	20188500032372	2/03/2018	VIRGINIA MECU ZAPATA	25654188	3117994982	N/A	N/A	ORA 7 A 7 - 56 LOS SAMANES	SANTANDER DE QUILICHAO / CAJICÁ	No aporta	Felicitación	D.T.S.	2018800042979	PERSONAL	No. 2018800034265
19	1	20188300076041	8/03/2018	LIZ MARY GASTRO CHILA	40367637	N/A	N/A	N/A	CARRERA 90 165 30 BLOQUE 2 APTD 101	BOGOTÁ D.C.	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800042983	PERSONAL	No. 2018800034265
20	1	20188300087912	16/03/2018	RODOLFO GUTIERREZ PARRA	79243276	N/A	6625302	N/A	ORA 158 A N. 136 F. 45 INT. 2	BOGOTÁ D.C.	No aporta	Felicitación	D.T.C.	2018800042987	PERSONAL	No. 2018800034265
21	1	20185290187882	8/03/2018	RAFAEL DOMINGUEZ MERCADO	6810649	3012806717	N/A	rafa.zoza@hotnail.com	CALLE 82 NO 113 - 31 CIUDADELA COLSUBSIDIO	BOGOTÁ D.C.	No aporta	QUEJA	CALL CENTER	2018800043273	CALL CENTER	Se remite a la dirección territorial mediante el radicado No. 2018800034265 El usuario informa que el chat que tuvo con el agente Oscar Borda no tuvo la actitud adecuada y remite el