

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2020 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF

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

BOGOTÁ, 2021

INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2020 SOBRE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - QRSF

Las QRSF son un conjunto o tipo de 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 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.

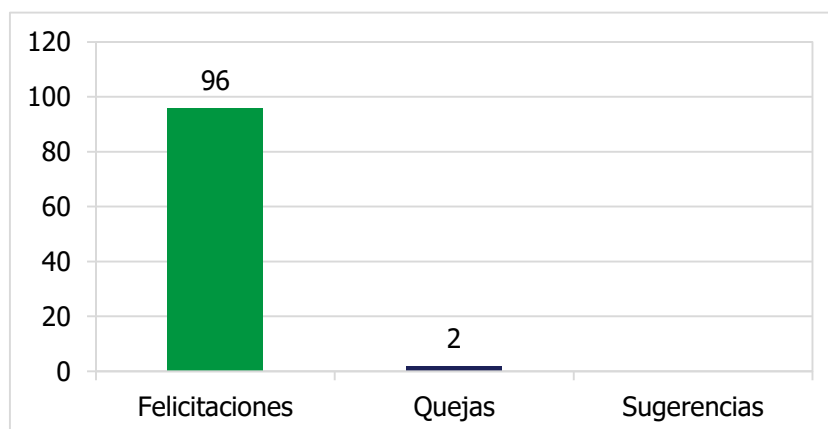
Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluido los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de 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 2020

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el número de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones allegadas a la entidad para el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2020 fue de 98 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Gráfica 1: QRSF recibidas en el cuarto trimestre de 2020



De la gráfica anterior se puede observar que el 98% de las QRSF fueron felicitaciones recibidas, en su mayoría por la excelente atención recibida por parte de los gestores digitales quienes en medio de la contingencia han brindado a sus comunidades y usuarios números de contactos para continuar sus asesorías de modo remoto, la facilidad en el manejo de la plataforma Te Resuelvo, manejo de los temas y soluciones en primer contacto. De lo anterior se puede inferir que se está brindando un trato más ameno y cálido al ciudadano y el servicio al ciudadano se ha podido seguir realizando.

El 2 % restante, está asociado a dos quejas las cuales se detallan a continuación.

Motivo de las quejas

Durante el cuarto trimestre de 2020 se presentaron (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 tercer trimestre de 2020.

Radicado	Trámite	Dependencia	Tema
20205292544612	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Mala atención en call center
20205292640232	Queja	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio	Mal trato por parte del supervisor del call center a los agentes

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 o se toman acciones correctivas de forma inmediatas para prevenir los mismos incidentes.

Canal de recepción

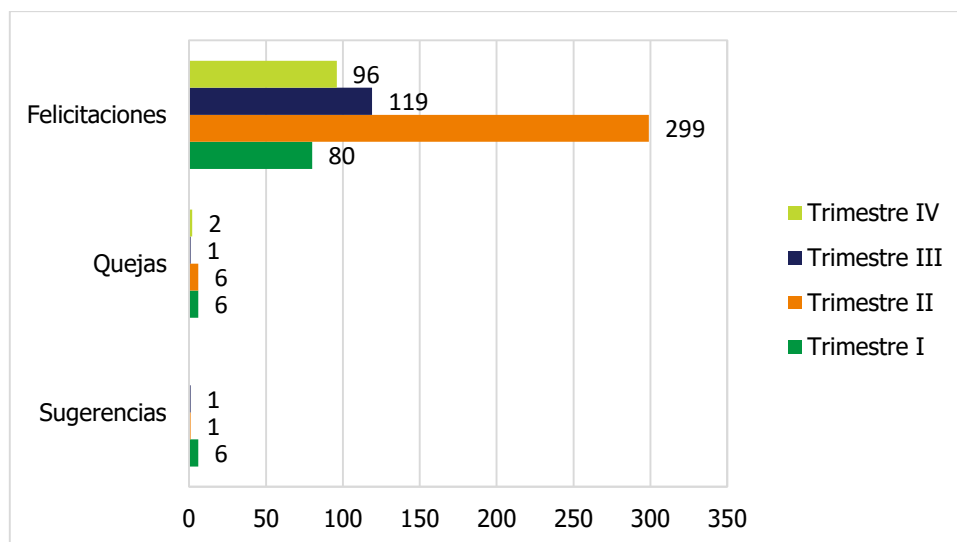
El 100% de las QRSF recibidas en el cuarto trimestre de 2020 se realizaron a través de la herramienta digital Te Resuelvo.

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.

Datos comparativos

A continuación, se refleja de manera comparativa la cantidad de QRSF que se recibieron en la Superservicios durante la vigencia 2020, para cada trimestre.

Gráfica 2: Comparativo trimestral QRSF 2020



ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2020

No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
1	FELICITACIÓN	20205292086372	02/10/2020
2	FELICITACIÓN	20205292086492	02/10/2020
3	FELICITACIÓN	20205292091352	02/10/2020
4	FELICITACIÓN	20205292098772	05/10/2020
5	FELICITACIÓN	20205292109892	06/10/2020
6	FELICITACIÓN	20205292135732	09/10/2020
7	FELICITACIÓN	20205292130192	08/10/2020
8	FELICITACIÓN	20205292078002	01/10/2020
9	FELICITACIÓN	20205292152682	13/10/2020
10	FELICITACIÓN	20205292183532	16/10/2020
11	FELICITACIÓN	20205292162182	14/10/2020
12	FELICITACIÓN	20205292184352	18/10/2020
13	FELICITACIÓN	20205292130192	08/10/2020
14	FELICITACIÓN	20205292135732	09/10/2020
15	FELICITACIÓN	20205292190762	19/10/2020
16	FELICITACIÓN	20205292183572	16/10/2020
17	FELICITACIÓN	20205292183562	16/10/2020
18	FELICITACIÓN	20205292183442	16/10/2020
19	FELICITACIÓN	20205292184402	18/10/2020
20	FELICITACIÓN	20205292216082	27/10/2020
21	FELICITACIÓN	20205292216102	21/10/2020
22	FELICITACIÓN	20205292260352	28/10/2020
23	FELICITACIÓN	20205292267062	28/10/2020
24	FELICITACIÓN	20205292266872	28/10/2020
25	FELICITACIÓN	20205292266882	28/10/2020
26	FELICITACIÓN	20205292266702	28/10/2020
27	FELICITACIÓN	20205292278872	28/10/2020
28	FELICITACIÓN	20205292260662	28/10/2020
29	FELICITACIÓN	20205292276762	03/11/2020
30	FELICITACIÓN	20208500170872	26/10/2020
31	FELICITACIÓN	20205292496792	30/11/2020
32	FELICITACIÓN	20205292499812	01/12/2020
33	FELICITACIÓN	20208200845662	27/11/2020
34	FELICITACIÓN	20205292481972	27/11/2020
35	FELICITACIÓN	20205292474772	26/11/2020
36	FELICITACIÓN	20205292425082	20/11/2020



No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
37	FELICITACIÓN	20205292449102	24/11/2020
38	FELICITACIÓN	20205292408652	18/11/2020
39	FELICITACIÓN	20205292427162	20/11/2020
40	FELICITACIÓN	20205292430412	20/11/2020
41	FELICITACIÓN	20205292427362	20/11/2020
42	FELICITACIÓN	20205292341122	07/11/2020
43	FELICITACIÓN	20205292563812	10/12/2020
44	FELICITACIÓN	20205292563772	10/12/2020
45	FELICITACIÓN	20205292559932	10/12/2020
46	FELICITACIÓN	20205292559852	10/12/2020
47	FELICITACIÓN	20205292543492	07/12/2020
48	FELICITACIÓN	20205292551522	09/12/2020
49	FELICITACIÓN	20205292551462	09/12/2020
50	FELICITACIÓN	20205292535172	07/12/2020
51	FELICITACIÓN	20205292575032	14/12/2020
52	FELICITACIÓN	20205292574882	14/12/2020
53	FELICITACIÓN	20205292572612	11/12/2020
54	FELICITACIÓN	20205292572602	11/12/2020
55	FELICITACIÓN	20205292613582	17/12/2020
56	FELICITACIÓN	20205292604762	16/12/2020
57	FELICITACIÓN	20208100520742	13/11/2020
58	FELICITACIÓN	20205292599542	16/12/2020
59	FELICITACIÓN	20208500184462	02/12/2020
60	FELICITACIÓN	20205292598092	16/12/2020
61	FELICITACIÓN	20205292589952	15/12/2020
62	FELICITACIÓN	20205292588822	15/12/2020
63	FELICITACIÓN	20205292583152	14/12/2020
64	FELICITACIÓN	20205292599912	16/12/2020
65	FELICITACIÓN	20205292599762	16/12/2020
66	FELICITACIÓN	20205292599622	16/12/2020
67	FELICITACIÓN	20205292598752	16/12/2020
68	FELICITACIÓN	20205292598582	16/12/2020
69	FELICITACIÓN	20205292594842	15/12/2020
70	FELICITACIÓN	20205292594802	15/12/2020
71	FELICITACIÓN	20205292594792	15/12/2020
72	FELICITACIÓN	20205292594782	15/12/2020
73	FELICITACIÓN	20205292594582	15/12/2020
74	FELICITACIÓN	20205292594572	15/12/2020
75	FELICITACIÓN	20205292572602	11/12/2020
76	FELICITACIÓN	20205292657872	28/12/2020
77	FELICITACIÓN	20205292666822	29/12/2020



No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
78	FELICITACIÓN	20205292666882	29/12/2020
79	FELICITACIÓN	20205292633172	21/12/2020
80	FELICITACIÓN	20205292666912	29/12/2020
81	FELICITACIÓN	20205292666922	29/12/2020
82	FELICITACIÓN	20205292641182	22/12/2020
83	FELICITACIÓN	20205292288002	30/10/2020
84	FELICITACIÓN	20205292288602	31/10/2020
85	FELICITACIÓN	20205292288622	31/10/2020
86	FELICITACIÓN	20205292292292	03/11/2020
87	FELICITACIÓN	20205292292392	03/11/2020
88	FELICITACIÓN	20205292296492	03/11/2020
89	FELICITACIÓN	20205292346892	09/11/2020
90	FELICITACIÓN	20205292357272	11/11/2020
91	FELICITACIÓN	20205292357312	11/11/2020
92	FELICITACIÓN	20205292359772	11/11/2020
93	FELICITACIÓN	20205292383342	13/11/2020
94	FELICITACIÓN	20205292389072	13/11/2020
95	FELICITACIÓN	20205292086372	02/10/2020
96	FELICITACIÓN	20205292086492	02/10/2020
97	QUEJA	20205292544612	07/12/2020
98	QUEJA	20205292640232	22/12/2020