

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

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

**DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL
BOGOTÁ, 2020**

INFORME TERCER 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.

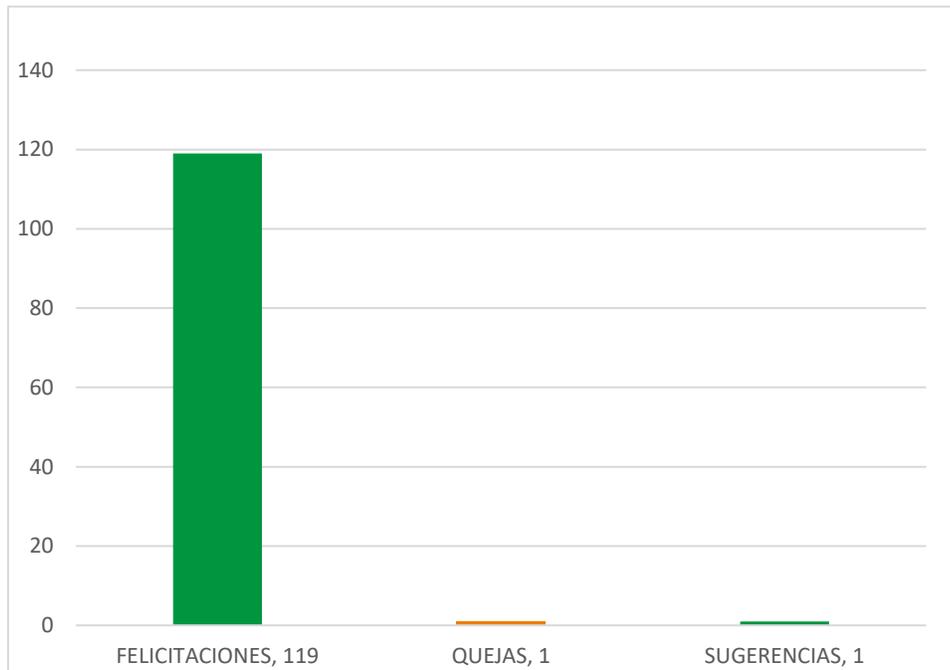
Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de 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 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 julio y el 30 de septiembre de 2020 fue de 121 solicitudes, las cuales fueron consolidadas de la siguiente manera:

Gráfica 1: QRSF recibidas en el tercer 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, indica 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 con una sugerencia interpuesta y una queja, las cuales se detallan a continuación.

Motivo de la queja y sugerencias

Durante el tercer trimestre de 2020 se presentó una (1) queja y una (1) sugerencia. 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
20205291647972	Sugerencia	Dirección General Territorial	Solicitud de monitoreo a operador
20205291514642	Queja	Dirección General Territorial	No le respondieron por el chat de call center

Las quejas y sugerencias 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 inmediatas para prevenir los mismos incidentes.

Canal de recepción

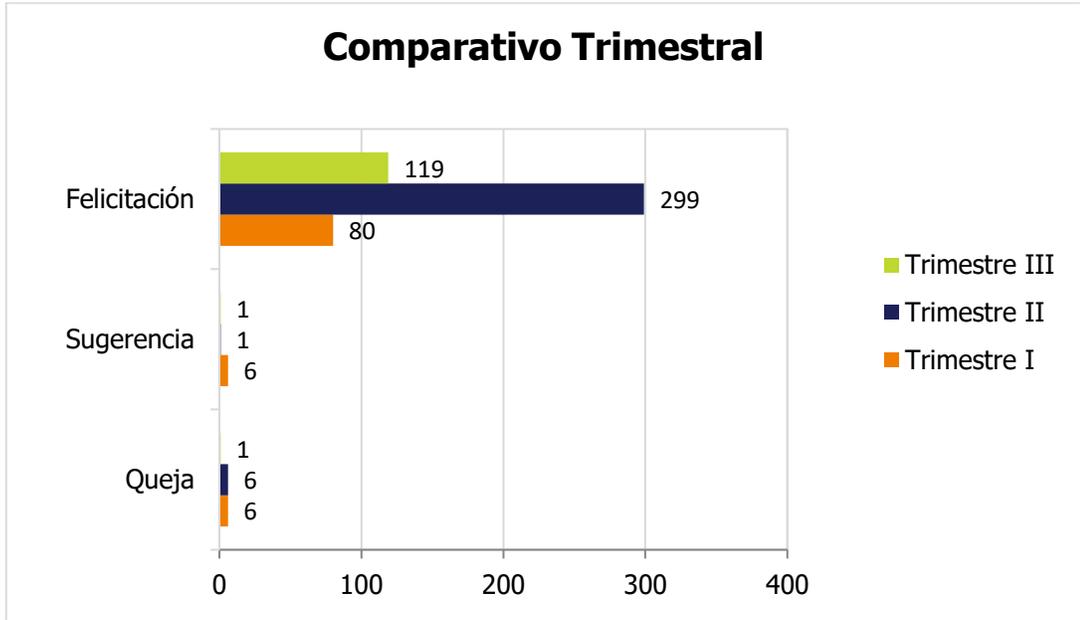
El 100% de las QRSF recibidas en el tercer trimestre de 2020 se realizaron a través de la herramienta digital Te Resuelvo.

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.

Comparativo Trimestral



ANEXO 1. RELACIÓN DE QRSF RECIBIDAS ENTRE JULIO Y SEPTIEMBRE DE 2020

No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
1	FELICITACIÓN	20205291163152	01/07/2020
2	FELICITACIÓN	20205291163182	01/07/2020
3	FELICITACIÓN	20205291184262	01/07/2020
4	FELICITACIÓN	20205291187492	02/07/2020
5	FELICITACIÓN	20205291206572	02/07/2020
6	FELICITACIÓN	20205291212312	03/07/2020
7	FELICITACIÓN	20205291229022	03/07/2020
8	FELICITACIÓN	20205291250812	04/07/2020
9	FELICITACIÓN	20205291260802	06/07/2020
10	FELICITACIÓN	20205291261602	06/07/2020
11	FELICITACIÓN	20205291276052	06/07/2020
12	FELICITACIÓN	20205291276092	06/07/2020
13	FELICITACIÓN	20205291276142	06/07/2020
14	FELICITACIÓN	20205291294892	07/07/2020
15	FELICITACIÓN	20205291298452	07/07/2020
16	FELICITACIÓN	20205291308152	08/07/2020
17	FELICITACIÓN	20205291308842	08/07/2020
18	FELICITACIÓN	20205291312232	08/07/2020
19	FELICITACIÓN	20205291313342	08/07/2020
20	FELICITACIÓN	20205291320692	08/07/2020
21	FELICITACIÓN	20205291320852	08/07/2020
22	FELICITACIÓN	20205291331462	09/07/2020
23	FELICITACIÓN	20205291345142	09/07/2020
24	FELICITACIÓN	20205291345372	09/07/2020
25	FELICITACIÓN	20205291375712	11/07/2020
26	FELICITACIÓN	20205291376062	11/07/2020
27	FELICITACIÓN	20205291387002	13/07/2020
28	FELICITACIÓN	20205291387032	13/07/2020
29	FELICITACIÓN	20205291387042	13/07/2020
30	FELICITACIÓN	20205291387052	13/07/2020
31	FELICITACIÓN	20205291387082	13/07/2020
32	FELICITACIÓN	20205291394122	14/07/2020
33	FELICITACIÓN	20205291406772	15/07/2020
34	FELICITACIÓN	20205291407362	15/07/2020
35	FELICITACIÓN	20205291412692	15/07/2020
36	FELICITACIÓN	20205291412722	15/07/2020



No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
37	FELICITACIÓN	20205291423242	16/07/2020
38	FELICITACIÓN	20205291434852	17/07/2020
39	FELICITACIÓN	20205291435082	17/07/2020
40	FELICITACIÓN	20205291458242	22/07/2020
41	FELICITACIÓN	20205291484712	24/07/2020
42	FELICITACIÓN	20205291523152	30/07/2020
43	FELICITACIÓN	20205291523162	30/07/2020
44	FELICITACIÓN	20205291523172	30/07/2020
45	FELICITACIÓN	20205291523182	30/07/2020
46	FELICITACIÓN	20205291523192	30/07/2020
47	FELICITACIÓN	20205291523202	30/07/2020
48	FELICITACIÓN	20205291545142	01/08/2020
49	FELICITACIÓN	20205291545472	01/08/2020
50	FELICITACIÓN	20205291554162	03/08/2020
51	FELICITACIÓN	20205291631642	13/08/2020
52	FELICITACIÓN	20205291631972	13/08/2020
53	FELICITACIÓN	20205291633492	14/08/2020
54	FELICITACIÓN	20205291634092	14/08/2020
55	FELICITACIÓN	20205291634282	14/08/2020
56	FELICITACIÓN	20205291654292	20/08/2020
57	FELICITACIÓN	20205291674352	21/08/2020
58	FELICITACIÓN	20205291961122	17-09-2020
59	FELICITACIÓN	20205291837202	04-09-2020
60	FELICITACIÓN	20205291285742	07/07/2020
61	FELICITACIÓN	20205291704402	24/08/2020
62	FELICITACIÓN	20205291776462	29/08/2020
63	FELICITACIÓN	20205291776522	29/08/2020
64	FELICITACIÓN	20205291817402	02/09/2020
65	FELICITACIÓN	20205291895352	09/09/2020
66	FELICITACIÓN	20205291945502	15/09/2020
67	FELICITACIÓN	20205291983812	21/09/2020
68	FELICITACIÓN	20205291983902	21/09/2020
69	FELICITACIÓN	20205291990912	21/09/2020
70	FELICITACIÓN	20205291991252	21/09/2020
71	FELICITACIÓN	20205291991402	21/09/2020
72	FELICITACIÓN	20205291665022	21/08/2020
73	FELICITACIÓN	20205291631992	13-08-2020
74	FELICITACIÓN	20205291618832	12/08/2020
75	FELICITACIÓN	20205291601362	10/08/2020
76	FELICITACIÓN	20205291601282	10/08/2020
77	FELICITACIÓN	20205291985712	23-09-2020



No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
78	FELICITACIÓN	20205291985512	23-09-2020
79	FELICITACIÓN	20205292015542	23-09-2020
80	FELICITACIÓN	20205291985632	23-09-2020
81	FELICITACIÓN	20205291571982	25/09/2020
82	FELICITACIÓN	20205291563142	25/09/2020
83	FELICITACIÓN	20205291895352	25/09/2020
84	FELICITACIÓN	20205291945502	25/09/2020
85	FELICITACIÓN	20205291817402	25/09/2020
86	FELICITACIÓN	20205291983812	25/09/2020
87	FELICITACIÓN	20205291983902	25/09/2020
88	FELICITACIÓN	20205291990912	25/09/2020
89	FELICITACIÓN	20205291991252	25/09/2020
90	FELICITACIÓN	20205291991402	25/09/2020
91	FELICITACIÓN	20205291534922	25/09/2020
92	FELICITACIÓN	20205291535202	25/09/2020
93	FELICITACIÓN	20205291571972	25/09/2020
94	FELICITACIÓN	20205291571962	25/09/2020
95	FELICITACIÓN	20205291704402	25/09/2020
96	FELICITACIÓN	20205291601012	25/09/2020
97	FELICITACIÓN	20205291601282	25/09/2020
98	FELICITACIÓN	20205291601362	25/09/2020
99	FELICITACIÓN	20205291618832	25/09/2020
100	FELICITACIÓN	20205291631992	25/09/2020
101	FELICITACIÓN	20205291665022	25/09/2020
102	FELICITACIÓN	20208300122562	15/09/2020
103	FELICITACIÓN	20205292049002	28/09/2020
104	FELICITACIÓN	20205291955392	16/09/2020
105	FELICITACIÓN	20205291967142	15/09/2020
106	FELICITACIÓN	20205292060312	29/09/2020
107	FELICITACIÓN	20205291829212	04/09/2020
108	FELICITACIÓN	20205291765432	28/08/2020
109	FELICITACIÓN	20205291735892	26/08/2020
110	FELICITACIÓN	20205291250732	04/07/2020
111	FELICITACIÓN	20205291377362	13/07/2020
112	FELICITACIÓN	20205291769622	29/08/2020
113	FELICITACIÓN	20205292060302	29/09/2020
114	FELICITACIÓN	20205291529782	30/7/2020
115	FELICITACIÓN	20205291735892	26/8/2020
116	FELICITACIÓN	20205291829212	4/9/2020
117	FELICITACIÓN	20205291377362	13/07/2020
118	FELICITACIÓN	20205291250732	04/07/2020



No.	TIPO DE TRAMITE	RADICADO	FECHA RADICADO
119	FELICITACIÓN	20205291778112	21/08/2020
120	QUEJA	20205291514642	28/07/2020
121	SUGERENCIA	20205291647972	19/08/2020